

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Ingeniería Comercial



TESIS

LA GESTIÓN DEL POTENCIAL HUMANO Y EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE ESSALUD, RED
ASISTENCIAL TACNA – 2017

Presentado por:

CERRATO RAMOS, Anthuanett Alejandra

Para optar el título de:

Ingeniero Comercial

TACNA-PERU

2018

AGRADECIMIENTO

En Primer Lugar quiero agradecer a Dios por guiarme en este proceso y haber llegado al final.

A mis padres que me apoyaron en todo momento para poder cumplir mis sueños, mis metas, guiándome y brindándome los mejores consejos para mi desarrollo profesional y sobre todo agradecerles por el apoyo económico para mi formación.

A mis Abuelos, en especial a los que ya no están aquí en este mundo, porque fueron parte fundamental para mi formación en valores, quienes con su amor me inculcaron ser una persona de bien y perseverante.

Sería una lista interminable en agradecimiento a todas las personas que han intervenido en este proceso, así también como mis profesores que cada enseñanza sumó a mi desarrollo, mis hermanos, mi complemento quien me apoyó con cada decisión, y así a todos quienes participaron para hoy yo haya llegado hasta aquí.

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a todos quienes me apoyaron para lograr a terminarla y sustentarla, a quienes me motivaron a la investigación para brindar conclusiones que ayuden a la institución.

A las personas que más amo, a mis amigos, mis compañeros de estudio, que con su apoyo hemos podido llegar muy lejos, trabajando como un equipo durante diez ciclos académicos.

INDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
AGRADECIMIENTO	i
DEDICATORIA	ii
INDICE DE CONTENIDOS	iii
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	ix

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.- DESCRIPCION DEL PROBLEMA	13
1.2.- FORMULACION DEL PROBLEMA	16
1.2.1.- Problema principal	16
1.2.2.- Problemas secundarios	16
1.3.- JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.4.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.5.1.- Objetivo General	20
1.5.2.- Objetivos Específicos	20
1.6.- HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION	21
1.6.1.- Hipótesis General	21
1.6.2.- Hipótesis Específicas	21

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1.-	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	22
2.2.-	BASE TEÓRICAS CIENTÍFICAS	25
	2.2.1.- Bases Teóricas sobre Gestión del Potencial Humano	25
	2.2.2.-Bases Teóricas sobre Desempeño Laboral	34
2.3.-	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS	41

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.-	TIPO DE INVESTIGACIÓN	44
3.2.-	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	44
3.3.-	POBLACIÓN Y MUESTRA	45
	3.3.1.- Población	45
	3.3.2.- Muestra	45
3.4.-	VARIABLES E INDICADORES	47
3.5.-	CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	50
3.6.-	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	51
3.5.-	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS	52
3.6.-	NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	52

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1.-	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	53
4.2.-	DISEÑO DE LA PRESENTACION DE LOS RESULTADOS	54
4.3.-	PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	54
	4.3.1.- Análisis de las dimensiones de la Variable Gestión del Potencial Humano	63
	4.3.2.- Análisis de las dimensiones de la Variable Desempeño Laboral	76
4.4.-	COMPROBACIÓN DE LA HIPOTESIS	96
	4.4.1.- Verificación de la primera hipótesis específica	96
	4.4.2.- Verificación de la segunda hipótesis específica	98
	4.4.3.- Verificación de la tercera hipótesis específica	99
	4.4.4.- Verificación de la hipótesis general	100

CAPÍTULO V

ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1.-	Discusión General de la Investigación	102
	CONCLUSIONES	104
	SUGERENCIAS	106
	REFERENCIAS	108
	APÉNDICES	111

INDICE DE TABLAS

TABLA N° 01: Indicador Conocimientos	54
TABLA N° 02: Indicador Habilidades	56
TABLA N° 03: Indicador Capacidades	58
TABLA N° 04: Indicador Motivaciones	59
TABLA N° 05: Indicador Actitudes	61
TABLA N° 06: Indicador Clima Laboral	63
TABLA N° 07: Indicador Perspectivas del Desarrollo Profesional	65
TABLA N° 08: Indicador Condiciones de Trabajo	67
TABLA N° 09: Indicador Reconocimiento y Estimulación	68
TABLA N° 10: Resumen Estadístico General Gestión del P.H	70
TABLA N° 11: Prueba de Normalidad Gestión del P.H.	72
TABLA N° 12: Indicador Conducta	76
TABLA N° 13: Indicador Cumplimiento de Normas	77
TABLA N° 14: Indicador Rotación del Personal	79
TABLA N° 15: Indicador Absentismo Laboral	80
TABLA N° 16: Indicador Relaciones Interpersonales	82
TABLA N° 17: Indicador Comunicación	83
TABLA N° 18: Indicador Identidad	84
TABLA N° 19: Indicador Cumplimiento de Metas	86
TABLA N° 20: Indicador Cumplimiento de Tareas	87
TABLA N° 21: Indicador Eficiencia	89
TABLA N° 22: Indicador Eficacia	90
TABLA N° 23: Resumen Estadístico General Desempeño Laboral	92

TABLA N° 24: Prueba de Normalidad Desempeño Laboral	94
TABLA N° 25: Coeficiente de Correlación 1	97
TABLA N° 26: Coeficiente de Correlación 2	98
TABLA N° 27: Coeficiente de Correlación 3	100
TABLA N° 25: Coeficiente de Correlación 4	101

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	NIVEL DE GESTION DEL POTENCIAL HUMANO	70
Figura 2	NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL	92

RESUMEN

Objetivo: Determinar el tipo de Gestión del Potencial Humano en relación al desempeño laboral de los colaboradores en Essalud Red Asistencial Tacna y así aumentar el nivel desempeño de los mismos.

Metodología: Se utilizó un diseño correlacional – cualitativo, empleando la revisión documental en las áreas de Gestión del Potencial Humano y el Desempeño Laboral, así como un cuestionario estructurado por dimensiones e indicadores, aplicado a los colaboradores de la ESSALUD Red Asistencial Tacna.

Resultados: La relación entre la Gestión del Potencial Humano y el Desempeño laboral es en un nivel alto. Lo que quiere decir que hay una alta incidencia en el modelo de Gestión del Potencial humano que se aplica que está afectando directamente en la productividad, desempeño, capacidades, y comportamiento de los colaboradores.

Conclusión: La Gestión del Potencial Humano y el Desempeño laboral tienen una alta relación lo que quiere decir que la formación del personal va influir directamente con el desempeño de cada uno de los colaboradores de la organización.

Palabras Clave: Desempeño Laboral, Gestión del Potencial Humano, productividad, comportamiento, capacidades.

ABSTRACT

Objective: Determine the type of Human Potential Management in relation to the work performance of employees in Essalud Red Asistencial Tacna and thus increase their performance level.

Methodology: A qualitative and correlational design was used, using the documentary review in the areas of Human Potential Management and Work Performance, as well as a questionnaire structured by dimensions and indicators, applied to the collaborators in Essalud Red Asistencial Tacna 2017 .

Results: The relationship between Human Potential Management and Work Performance is at a high level. This means that there is a high incidence in the Human Potential Management model that is applied that is directly affecting the productivity, performance, capabilities, and behavior of employees.

Conclusion: Human Potential Management and Work Performance have a high relation which means that the training of personnel will directly influence the performance of each of the organization's employees.

Key Words: Labor Performance, Human Potential Management, productivity, behavior, capacities.

INTRODUCCIÓN

La presente Tesis tiene como objetivo principal demostrar la relación que existe entre la Gestión del Potencial Humano y el Desempeño Laboral ESSALUD, Red Asistencial Tacna, en donde se va a reflejar dicha relación con los indicadores fijados para cada variable con el fin de ser más precisos y poder llegar a conclusiones que aporten en la organización.

La investigación nace a raíz de que se observó la problemática en la institución donde se evaluó que los colaboradores no tenían un correcto desempeño laboral, y es allí donde la Gestión que se hace en la entidad influye directamente, y es por ello que se debería mejorar ese aspecto para obtener mayores resultados.

Las organizaciones necesitan tener este tipo de investigaciones para poder identificar qué factores mejorar, con el objetivo primordial de mejorar el rendimiento de los colaborador, por medio de la Gestión que tienen los directivos y así brindar mayores beneficios a la organización, teniendo un trabajo conjunto como base que permitirán cambios futuros.

En el primer capítulo, la descripción y definición de la realidad problemática determinando el problema principal, los objetivos principales, lo cual nos permite plantear la hipótesis de las variables. En el segundo capítulo, corresponde al planeamiento teórico y el marco teórico de la gestión del potencial humano y el desempeño laboral. El tercer capítulo, se lustra toda metodología, tipo y nivel de

investigación, el diseño, el método, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de investigación. El cuarto capítulo, es la parte esencial del trabajo porque es el sustento afirmativo de la contratación de la hipótesis, nos presenta el análisis de los resultados de la gestión del potencial humano y el desempeño laboral en Essalud de la Red Asistencial Tacna, por último el quinto Capítulo donde se expresan las conclusiones de la investigación, como también la discusión de la problemática que se ha investigado y así como las recomendaciones respectivas para la mejora.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Según Fayol (1949), la función administrativa, que se distingue claramente de otras cinco funciones, no debe ser confundida con el gobierno de la empresa u organización, el cual consiste conducir la organización hacia sus fines, buscando extraer la mejor parte posible de todos los recursos que se dispone; entonces buscamos por medio de esta investigación encausar el problema para poder brindar las soluciones necesarias.

Otra variable determinante en la gestión humana son las relaciones laborales, entendidas como las normas, los procedimientos, las prácticas y las políticas que regulan las relaciones capital-trabajo. Sin duda, las prácticas serán diferentes en un contexto de regulación con significativa protección individual y colectiva de los trabajadores y con un amplio reconocimiento de la actividad sindical, a las encontradas en un modelo en el que el Estado carece del papel regulador frente a las fuerzas del mercado. (Dumbois, 2000)

Las organizaciones vienen pasando por distintos problemas de dirección y gestión en los cuales se ven afectados directamente los colaboradores y por ello también los usuarios, porque al no haber una correcta gestión del

talento humano, no haber una jerarquía flexible que permita a cada área poder desarrollarse en su campo, al mismo tiempo como consecuencias no solo está el bajo rendimiento, sino que la salud laboral también se ve afectada en toda la organización, como también la rotación del personal, la demora en el pago de los salarios, la presión laboral y demora en los procesos administrativos.

Muchos son los factores que influyen dentro del desempeño de los colaboradores y, específicamente en ESSALUD de la Red Asistencial Tacna, los colaboradores trabajan arduamente pero la gestión tiene que buscar un trabajo en conjunto y a la vez eficiente para el cumplimiento de las metas; porque el potencial humano dentro de este tipo de organización, son parte fundamental ya que su correcto funcionamiento va a permitir que los usuarios se sientan conformes de poder aportar a sus beneficios, a la vez poder así mejorar la administración correcta de los recursos recaudados para hacer mejorar relaciones directamente con la institución.

Y esta labor técnica trae consigo distintos beneficios institucionales que es lo que se busca al erradicar este problema que he podido identificar en la institución ya mencionada, con la finalidad de velar por los colaboradores que forman parte fundamental de la institución ya que gracias a ellos la organización va tomar sentido para mejorar continuamente.

En este caso en particular al ser una entidad proveniente del estado muchas veces se deja del lado este aspecto del personal, por lo mismo que solo las empresas privadas son las más recurrentes a hacer estudios de cómo se siente realmente su personal si está conforme o no, o si su desempeño se ha visto incrementado o reducido, solamente se han centrado a seguir un protocolo de gobierno distrital en el que no se ve más allá de lo que se tiene que hacer, dejando olvidado esta punto clave dentro de la organización.

En otro sentido el desempeño laboral abarca también un conjunto de normas y procedimientos que van ligados a cómo ejercen su labor, si bien es ciertos todos tenemos normas y deberes que cumplir, pero, así como cumplimos entonces surge la interrogante ¿Quién cumple con nosotros? Si todas las organizaciones no dejarían que surja esta interrogante no tendríamos porqué investigar esta situación aún no resuelta. Como bien es claro en la administración pública aún no se ve al potencial humano como aquel que va a mejorar la producción por lo mismo que no hay un beneficio económico para la organización, pero hay algo bien cierto que es que los beneficiarios somos los ciudadanos pertenecientes a esa jurisdicción quienes desean que no solo haya una buena y eficiente administración de los recursos, sino que también interés por parte de quienes lo administran para que pueda ser un uso propicio.

1.2.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Por todo lo descrito, la presente investigación plantea las siguientes interrogantes:

1.1.1.- Problema Principal

¿Qué relación tiene la Gestión del Potencial Humano con el Desempeño laboral de los colaboradores de ESSALUD en la red asistencial de Tacna, 2017?

1.2.2.- Problemas secundarios

A. De qué manera la Gestión del Talento Humano se relaciona con el comportamiento de ESSALUD, Red Asistencial Tacna?

B. ¿De qué manera se relaciona la Gestión del Talento Humano con las Condiciones personales de los colaboradores de ESSALUD, Red Asistencial Tacna?

C. ¿De qué manera se relaciona la Gestión del Talento Humano con la Productividad de los colaboradores de ESSALUD, Red Asistencial Tacna?

1.3.- JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Las organizaciones dependen esencialmente del potencial humano, porque este permite que se realice correctamente y de manera más eficiente las tareas en la organización, asimismo una brecha entre la alta dirección y esa parte fundamental creara muchas más, haciendo deficiente el trabajo, y de tal manera no solo tenemos objetivos no cumplidos sino también colaboradores con insatisfacción laboral, enfermedades laborales, etc. Por ello la importancia de identificar la relación existente entre la gestión del potencial humano y la evaluación del desempeño para aplicar un plan de mejora.

En la presente investigación se brindará los conocimientos necesarios para poder atender casos similares en relación del desempeño laboral, el cual influye sustancialmente dentro de las labores y objetivos que pretende lograr una organización, en el cual se despliegan temas tales como la satisfacción laboral, la rotación laboral la cual no brinda el soporte necesario a un colaborador y lo limita en su progreso dentro de la entidad; las remuneraciones su puntualidad y todos los factores que estas influyen directamente a los trabajadores. Dentro de los aspectos teóricos que van

avalar la investigación se encuentran los relacionados con la productividad del colaborador frente a sus funciones, además de del ausentismo directivo y laboral que suele presentarse en diversas organizaciones y es necesario buscar las causas para poder atenderlas y mejorar en todo sentido en la organización.

En ese sentido la presente investigación se justifica por las siguientes razones:

Desde el aspecto científico; porque nos va a permitir incrementar los conocimientos teóricos relacionados en la gestión del potencial humano y el desempeño laboral que está inmerso en todas las organizaciones.

Relevancia Académica; por que los resultados de la investigación nos permitirán conocer cómo una correcta gestión del potencial humano se puede relacionar con el desempeño laboral que poseen los colaboradores dentro de la organización.

Relevancia Práctico –institucional; porque el estudio permitirá tener un claro conocimiento sobre la trascendencia de la importancia de tener un buen enfoque en la gestión del potencial humano respecto al desempeño laboral, en la gestión empresarial.

Relevancia Social: No es novedad saber que dentro de las organizaciones se tienen distintas deficiencias, la entidad debe cumplir sus metas y también debe direccionar las mismas al beneficio social, en este caso la Salud es un derecho para los ciudadanos y la correcta gestión de la misma permitirá tener mayor eficiencia donde los beneficiarios son todos los afiliados.

Relevancia Económica: Desde la perspectiva clásica de la economía, el trabajo era el generador de valor, lo cual desemboca en un conflicto moral, pues la riqueza obtenida por el empresario provendría del trabajo no pagado a los trabajadores; ello explica que la actividad de dirección de personal se haya enfocado en el bienestar de los empleados y en su desarrollo moral, mental y físico. Cuando el trabajo se considera una mercancía (concepción neoclásica) se le puede dar al trabajador el trato propio de cualquier recurso productivo, y por lo tanto la actividad de gestión humana se convierte en una labor técnica para su administración.

(Naranjo Valencia, Calderón Hernández, & Álvarez Giraldo, 2010)

1.4.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1- Objetivo General

Determinar la relación entre la Gestión del Potencial Humano y el desempeño laboral de los colaboradores de ESSALUD, Red Asistencial Tacna y así aumentar el nivel desempeño de los mismos.

1.4.2.- Objetivos específicos

A. Determinar de qué manera la Gestión del Talento Humano se relaciona con el comportamiento de los Funcionarios ESSALUD, Red Asistencial Tacna.

B. Comprobar cómo se relaciona la Gestión del Talento Humano con las Condiciones personales que tienen los colaboradores de ESSALUD, Red Asistencial Tacna.

C. Determinar de qué manera se relaciona la Gestión del Talento Humano con la Productividad de los colaboradores de ESSALUD, Red Asistencial Tacna.

1.5.- HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1.- Hipótesis General

El tipo de Gestión del Potencial Humano tiene relación significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de ESSALUD, Red Asistencial Tacna – 2017.

1.5.2.- Hipótesis específicas

A. La Gestión del Talento Humano se relaciona significativamente con el comportamiento de los Funcionarios de ESSALUD, Red Asistencial Tacna.

B. La Gestión del Talento Humano se relaciona significativamente con las Condiciones personales que tienen los colaboradores de ESSALUD, Red Asistencial Tacna.

C. La Gestión del Talento Humano se relaciona significativamente con la Productividad de los colaboradores de ESSALUD, Red Asistencial Tacna.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

En base a la revisión efectuada, se ha detectado la siguiente bibliografía afín, tales como:

A. Inca, Kiember (2015), desarrolló una investigación titulada: “Gestión del Talento Humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015”. En esta investigación se concluye que La Gestión de Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, luego de someterse al coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.819, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y desempeño laboral. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se apreciará en el desempeño laboral del trabajador.

B. Arrué, Ítalo (2015), desarrolló una investigación titulada: “Influencia de la satisfacción con la vida y la satisfacción laboral en el rendimiento: una aproximación experimental, Lima 2015”. En esta investigación se concluye que emerge un panorama alentador y

alternativo, el cual consiste en la inversión en la mejora de la satisfacción con la vida del personal en las empresas. Esto constituye acciones que, por definición, mejorarían la calidad de vida, así como la productividad del trabajador, con una expectativa de rentabilidad óptima. En un futuro cercano, la gestión de recursos humanos se irá alejando de las técnicas tradicionales de mejora de la satisfacción laboral, cuya eficacia posee un insuficiente sustento científico. La ciencia del bienestar subjetivo, a través de los estudios que indican cómo mejorar la satisfacción con la vida y la extensión de sus métodos en el comportamiento de la organización, describen un futuro cercano y alentador.

C. Serna, Salvador (2003) desarrolló una investigación titulada “Instituciones y Políticas Públicas en la gestión de los recursos humanos, Madrid 2003”. En esta investigación ha servido para aportar información y nuevos argumentos para contribuir a la reflexión sobre este proceso complejo mediante la aplicación de un modelo analítico compuesto a la revisión de los antecedentes, evolución y configuración actual de la función pública autonómica, y a su concreción en dos estudios de caso. Con ello se orientaba el análisis de los aspectos más estructurales que conformaban las instituciones vigentes en la gestión de los recursos humanos de las administraciones

autonómicas y los elementos de carácter más dinámico asociado a las políticas públicas y a los intentos para modificar su orientación.

D. Vallejos, Elizabeth (2013) desarrolló una investigación titulada: “El impacto de la implementación de las tic en la evaluación del desempeño laboral del docente universitario: estudio de casos del uso de PAIDEIA por los docentes de la FGAD-PUCP en el período 2010-2011”, en la que concluye que los docentes que utilizan PAIDEIA no están siendo debidamente evaluados en lo que corresponde a su desempeño laboral, debido a que la herramienta utilizada por la universidad para este fin no es el adecuado al no considerar las características particulares del entorno empleado en el proceso educativo cuando este supone la utilización de PAIDEIA.

E. Carmona, Rosa et all (2003) desarrollaron una investigación titulada: “Evaluación del desempeño en organizaciones públicas y privadas”. En donde se concluye La Evaluación del Desempeño valida los procesos de reclutamiento y selección de personal, sólo para el sector privado. La inexistencia de descripciones de cargo y el posible sesgo político asociado al reclutamiento de personal para el sector público, explicarían el no cumplimiento del rol validador de la Evaluación del desempeño para este sector.

2.2.- BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS

2.2.1.-Bases Teóricas sobre la Gestión del Potencial Humano

Al respecto (Chiavenato, 2002) sostiene:

Las personas constituyen el principal activo de la organización, las organizaciones exitosas perciben que solo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el retorno sobre las inversiones es de todos los socios, en especial de los empleados. La gestión del talento humano en las organizaciones es la función que permite la colaboración eficaz de las personas (empleados, funcionarios, recursos humanos o cualquier denominación utilizada) para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales.

El logro de objetivos es una tarea conjunta y tal como lo afirma Chiavenato tenemos que lograr en la organización una colaboración eficaz, que permite que las personas puedan alcanzar objetivos en conjunto, porque la cultura de la organización debe ser que lo mejor para la empresa es lo mejor para ellos, de esta manera se

podrá trabajar conjuntamente metas y habrá una mejora continua en la misma, en la Red Asistencial Tacna existen problemas relacionados con el trabajo conjunto, en ESSALUD que se debe tratar de unir al personal para el logro conjunto y no trabajar de manera aislada.

2.2.1.1.- El Potencial Humano en las Organizaciones

Según (Merino, 2014):

En toda organización intervienen muchos elementos que deben estar bien coordinados para el logro de los objetivos de la misma, una organización es lo que las personas hacen de ella. Los objetivos organizacionales están dados por la competitividad, nuevos mercados, la permanencia en el mercado, etc. En cambio los objetivos personales van más allá de los materiales, y son: necesidades de seguridad, sociales, físicas, de autoestima, de poder, etc. El éxito de una organización está en complementar los objetivos organizacionales y los objetivos individuales, así las personas están dispuestas a efectuar inversiones personales como: buen

desempeño, creatividad, cumplimiento de normas, generar valor, a su vez la organización retribuirá con remuneración, compensaciones, capacitación, entrenamiento, reconocimientos y otros beneficios.

Los objetivos dentro de una organización deben lograrse en manera conjunta en una empresa se busca el máximo beneficio lucrativo pero en esta investigación enfocamos los conceptos a la Red Asistencial Tacna de ESSALUD donde el objetivo conjunto sería el de maximizar el beneficio de la población que se ve directamente relacionada, por medio de un trabajo limpio ellos que son parte de la población buscan el objetivo conjunto que es mejorar no solo por la institución sino por el país , y el bienestar de millones de usuarios a nivel nacional, quienes desean la mejor atención por el seguro que ellos pagan.

2.2.1.2.- La Administración de los Recursos Humanos

Según (Varela, 2009):

La administración de recursos humanos se refiere a las prácticas y a las políticas necesarias para manejar

los asuntos que tienen que ver con las relaciones personales de la función gerencial; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, remunerar, y ofrecer un ambiente seguro, con un código de ética y trato justo para los empleados de la organización. Tales prácticas y políticas incluyen, por ejemplo, lo siguiente:

- Realizar los análisis de puestos (determinar la naturaleza de la función de cada empleado)
- Planear las necesidades de personal y reclutar a los candidatos para cada puesto
- Seleccionar a los candidatos para cada puesto
- Aplicar programas de inducción y capacitación para los nuevos trabajadores
- Evaluar el desempeño Administrar los sueldos y los salarios (remunerar)
- Proporcionar incentivos y prestaciones
- Comunicar (entrevistar, asesorar, disciplinar)
- Capacitar y desarrollar a los empleados actuales
- Fomentar el compromiso de los colaboradores

La selección del personal es importante para que pueda desarrollar correctamente sus funciones porque al mismo tiempo puede y tiene la capacidad para desarrollarse profesionalmente en el puesto, esto va de la mano que la organización respalda a sus colaboradores brindándoles seguridad, comunicación, capacitaciones y al mismo tiempo las evaluaciones continuas para mejora del colaborador como de la entidad.

3.2.1.3.- Los seis procesos de la Gestión del talento humano

Según (Chiavenato, 2002) sostiene que:

Estos procesos se diseñan según las influencias ambientales externas y las influencias organizacionales internas para lograr mayor compatibilidad entre sí.

- **Admisión de personas, División de reclutamiento y selección de personal:** ¿Quién debe trabajar en la organización? procesos utilizados para incluir nuevas personas en la empresa. pueden denominarse procesos de provisión o suministro de personas, incluye reclutamiento y selección de personas, (Psicólogos, Sociólogos).

- **Aplicación de personas, División de cargos y salarios:**
¿Qué deberán hacer las personas? Procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizaran en la empresa, y orientar y acompañar su desempeño.
- **Compensación de las personas, División de beneficios sociales:** ¿Cómo compensar a las personas? procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer las necesidades individuales, más sentidas. Incluyen recompensas remuneración y beneficios y servicios sociales, (Trabajadores sociales, Especialistas en programas de bienestar).
- **Desarrollo de personas, División de capacitación:**
¿Cómo desarrollar a las personas? son los procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Incluyen entrenamiento y desarrollo de las personas, programas de cambio y desarrollo de las carreras y programas de comunicación e integración, (Analistas de capacitación, Instructores, Comunicadores). (Chiavenato, 2002)
- **Mantenimiento de personas, División de higiene y seguridad:** ¿Cómo retener a las personas en el trabajo? procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las

personas, incluye, administración de la disciplina, higiene, seguridad y calidad de vida y mantenimiento de las relaciones sindicales, (Médicos, Enfermeras, Ingenieros de seguridad, Especialistas en capacitación de vida).

- **Evaluación de personas, División de personal:** ¿Cómo saber lo que hacen y lo que son? procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados. Incluye base de datos y sistemas de información gerenciales, (Auxiliares de personal, Analistas de disciplina). (Chiavenato, 2002)

Lograr un equilibrio entre lo mejor para la organización y lo mejor para los colaboradores, buscando un beneficio en común porque ellos son el cliente o usuario interno quienes reflejan a la institución en el exterior, y qué mejor que una entidad del estado para demostrar a los demás ciudadanos que los recursos se invierten correctamente con personas fieles y comprometidas en su trabajo.

3.2.1.4.- Objetivos de la Gestión del Potencial Humano

Al respecto (Chiavenato, 2002) sostiene que:

Los objetivos de la gestión de personas son diversos. La ARH (Administración de Recursos Humanos) debe contribuir a la eficacia organizacional a través de los siguientes medios:

- Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión: la función de RH es un componente fundamental de la organización actual. Antes se hacía énfasis en la realización correcta de las tareas aplicando los métodos y reglas impuestos a los empleados y, en consecuencia, se obtenía eficiencia. El salto hacia la eficacia llegó con la preocupación de alcanzar objetivos y resultados. (Chiavenato, 2002)
- Proporcionar competitividad a la organización: esto significa saber emplear las habilidades y la capacidad de la fuerza laboral. La función de la ARH es lograr que los esfuerzos de las personas sean más productivos para beneficiar a los clientes, a los socios y a los empleados.
- Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados: cuando un ejecutivo afirma que el

propósito de la ARH es "construir y proteger el más valioso patrimonio de la empresa: las personas", se refiere a este objetivo de la ARH. Dar reconocimiento a las personas y no sólo dinero constituye el elemento básico de la motivación humana.

- Permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción de 105 empleados en el trabajo: antes se hacía énfasis en las necesidades de la organización; ahora, a pesar de los computadores y los balances contables, los empleados precisan ser felices. Para ser productivos, los empleados deben sentir que el trabajo es adecuado a sus capacidades y que se les trata de manera equitativa. (Chiavenato, 2002)
- Administrar el cambio: en las últimas décadas hubo un periodo turbulento de cambios sociales, tecnológicos, económicos, culturales y políticos. Estos cambios y tendencias traen nuevos enfoques, más flexibles y ágiles, que se deben utilizar para garantizar la supervivencia de las organizaciones.

El potencial humano debe tener gran valoración en el núcleo de la organización, dentro de la administración pública son ellos los que hacen funcionar y sobre todo lograr el objetivo en conjunto del Estado

para beneficio de la sociedad, en el caso de ESSALUD, quienes están como empresa privada pero el estado tiene incidencia en la gestión de la Organización, como una institución pública; estos objetivos son la herramienta fundamental y el eje por el cual se va a desarrollar un plan de mejora para la entidad, buscando el máximo beneficio común entre todos sus colaboradores; desde su formación en conocimientos hasta su motivación personal y el compromiso que se tiene frente a la organización.

2.2.2.- Bases Teóricas sobre el Desempeño Laboral

Al respecto (Castillos, 2011) nos explica que:

El mejoramiento de la gestión del **desempeño laboral** de los miembros y en particular de los directivos en las organizaciones actuales constituye un reto, ya que no solo constituye una de las vías para lograr el avance hacia la excelencia de éstas, sino también de la economía y la sociedad en general. El desempeño de los miembros de las organizaciones constituye una de las piedras angulares para lograr la efectividad y alcanzar el éxito de estas, razón por la cual hay un constante interés de las entidades por mejorar los sistemas de gestión en que se sustenta el mismo.

El Desempeño tal como se aclara en el párrafo anterior es muy importante porque de acuerdo a esta variable podemos identificar si en verdad la Gestión que se está aplicando en la organización es correcta para las mejoras y logros que tenga la entidad, asimismo ayuda también a poder identificar que problemas o de deficiencias se tienen que atender para poder mejorar.

2.2.2.1.- La Evaluación del Desempeño Laboral

Según (Martinez, 2000) afirma que:

Con el paso de los años la evaluación del desempeño se ha convertido en el método de apoyo para los empleados que no alcanzan los estándares de cada empresa y para medir el buen funcionamiento en cada puesto del área productiva, así como también es útil para evaluar la consideración del sistema de capacitación que utiliza la organización, no olvidando que los trabajadores requieren una realimentación a partir de los resultados que obtienen ya que al conocer su nivel de eficiencia pueden sentirse seguros y tomados en cuenta por la empresa a la que sirven.

Los resultados son parte vital en el logro de objetivos, y evaluar el desempeño de un colaborador también lo motiva a poder alcanzar mucho más de lo que está haciendo, esto también determina si se necesita capacitación, y de qué tipo. Todo con la finalidad de tener a las personas que trabajan con nosotros sentirse parte fundamental de la organización y que es importante su trabajo para nosotros.

2.2.2.2.- Factores que influyen en el Desempeño Laboral

Según (Quintero, 2008) sostiene que:

Las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores.

- **Satisfacción del Trabajo.-** Con respecto a la satisfacción del trabajo Davis y Newstrom, (1991:203), plantean que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.” La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores

la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

- **Capacitación del Trabajador.-** Otro aspecto necesario a considerar, es la capacitación del trabajador, que de acuerdo a (Drovett, 1992), “Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible” Según Nash, (1989:229), “los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos” El autor considera que los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se dan porque formalmente casi todo el mundo en la organización siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos.

Mientras mayor cantidad de herramientas brindemos a nuestros colaboradores, mejor será su rendimiento, siempre y cuando éstas estén

orientadas y enfocadas a las metas de la organización para que sea un trabajo en conjunto y coherente, enfocado a los resultados de los colaboradores.

2.2.2.3.- Modelo de Desempeño Laboral

Según (Anastasi, 1998) sostiene que:

El Modelo de Campbell tiene consideración la naturaleza multifacética del desempeño laboral y separa los diversos elementos incluidos bajo el rubro. Al principio, el modelo hace algunas distinciones fundamentales entre los aspectos de la evaluación del trabajo que están bajo el control del trabajador (por ejemplo, las conductas comprometidas en el propio desempeño laboral) y los que no lo están – digamos, las consecuencias del desempeño laboral (eficacia), sus costos relativos (productividad) y el valor que la empresa asigna a cada uno de estos aspectos por la organización (utilidad). En lo que respecta al propio desempeño laboral, la teoría postula que cualquier empleo se vincula a múltiples componentes del desempeño (tareas) y que los determinantes de cada componente consisten en diversas

combinaciones de elementos de conocimiento, habilidad y motivación en el trabajador.

Respecto a cada determinante del desempeño laboral (Anastasi, 1998) sostiene que todo ello tienen ciertos antecedentes más o menos especificables (como la capacitación, las contingencias de reforzamiento y algunas características individuales) que pueden afectar el desempeño de manera indirecta por sus efectos sobre el nivel de conocimiento, habilidades y motivación del individuo. Además estos determinantes del desempeño laboral interactúan, con un impacto consecuente sobre la ejecución.

Dentro de un Modelo en la Institución de Desempeño Laboral intervienen distintos factores, muchos de ellos consiste en el esfuerzo, disciplina personal, el liderazgo, y sobre todo la eficiencia en las tareas específicas dentro del trabajo. Todo este conjunto se puede evaluar para poder diagnosticar respecto al conocimiento que tienen los colaboradores, y esto se relaciona directamente con el desempeño de cada uno de ellos.

2.2.2.4.- La Medición del Desempeño Laboral

Al Respecto (Werther, 2008) afirma que:

La evaluación del desempeño también requiere disponer de mediciones del desempeño, que son los sistemas de calificación de cada labor. Conviene aclarar la diferencia que en este texto se hace entre parámetro de desempeño y medición del desempeño. Si en un puesto de soldador en una compañía de tubos metálicos el elemento básico de la labor del operario es la aplicación de remaches a determinados tubos, al trabajador no se le puede calificar por la habilidad de transportar cajas, que es un elemento extraño al puesto.

Además para poder estimar cómo desempeña el soldador su tarea, el evaluador se concentra en la labor que el operario efectivamente lleva a cabo, y puede calificar su rapidez, su habilidad, su ahorro de soldadura, la calidad de su trabajo, etc. Los parámetros del trabajo del soldador corresponden al conjunto de las labores y resultados que en general se esperan de un operario

especializado en el campo. La medición de su desempeño se lleva a cabo midiendo y comparando los resultados individuales con los establecidos para la actividad. (Werther, 2008)

Dentro de la Organización, muchas veces se plantean tareas, metas y objetivos, a la vez medidas complementarias que ayudan a cumplir las mismas, es entonces donde recae la responsabilidad en la alta gerencia a poder evaluar la mejora del desempeño de sus colaboradores y al mismo tiempo poder evaluar si han sido efectivas las medidas y en qué cantidad

2.2. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS

La definición de conceptos son aquellos que son clave para poder comprender el desarrollo teórico de la presente investigación, y están definidos por (Chiavenato, 2002).

A. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la

organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.

B. MOTIVACIÓN

Es el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea.

C. PRODUCTIVIDAD

La productividad es una relación entre el producto obtenido y los recursos empleados en la producción. Depende no sólo del esfuerzo realizado y del método racional, sino, sobre todo, del interés y de la motivación de las personas.

D. COMPENSACIÓN SALARIAL

Es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

E. FLEXIBILIDAD LABORAL

Estrategia de gestión que busca facilitar la integración de las responsabilidades familiares y laborales de los colaboradores, buscando espacios de colaboración entre la entidad y sus empleados.

F. DESEMPEÑO LABORAL

Acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen **desempeño laboral** es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

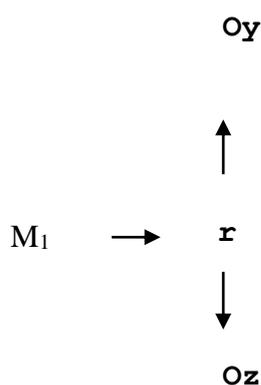
3.1.- TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es del tipo básica aplicada, porque está orientada a brindar nuevos conocimientos en el campo de la gestión empresarial.

3.2.- DISEÑO DE INVESTIGACION

Se trata de un diseño de investigación no experimental, transaccional, correlacional, no se manipulan variables, se describen los hechos tal como se presentan y se establece la relación entre las variables gestión del potencial humano y el desempeño laboral de ESSALUD, Red Asistencial Tacna – 2017.

El esquema es el siguiente:



Dónde:

M_1 : Muestra

$O_{y,x}$: Son observaciones obtenidas de las variables

r : Hace mención a la posible relación existente entre las variables estudiadas

3.3.- POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.3.1.- Población de estudio

La población estuvo compuesta por todos los colaboradores de ESSALUD, Red Asistencial Tacna.

Áreas	Población
Gerencia	1
Administración	18
Soporte Informático	4
Unidad de Recursos Humanos	7
Unidad de Finanzas	12
Unidad de Adquisiciones	8
Unidad de Ing. Hospitalaria	11
Unidad de Planeamiento y Calidad	4
Unidad de Planificación, Calidad y Recursos Médicos	4
Unidad de Inteligencia Sanitaria	33
Unidad de Prestaciones Económicas y Sociales	14
Departamento de Medicina	23
Servicio de Especialidad Medica	16
Servicio de Medicina Física y Rehabilitación	13
Departamento de Emergencia y UCI	16
Departamento Materno Infantil	2
Servicio de Gineceo- Obstétrico	20
Servicio Pediátrico	9
Cirugía	1
Servicio de Cirugía General	16
Servicio de Anestesiología y Centro Quirúrgico	9
Servicio de Especialidad Quirúrgica	12
Departamento de ayuda al Diagnóstico y al tratamiento	21

Servicio de Farmacia	9
Servicio de Patología Clínica y Anatomía Patológica	24
Servicio de Diagnóstico por imágenes	3
Servicio de Enfermería	203
Asistencia Social	3
Área Nutrición	3
TOTAL	519

Fuente: Planilla

3.3.2.- Muestra

Para la determinación del tamaño de la muestra, se aplicó la siguiente fórmula, y se asumieron los siguientes supuestos:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P \cdot Q}$$

Donde:

N = población (519)

Z = 1,96 (95% confianza estadística)

p = q = 0,5 (probabilidad de éxito y/o fracaso)

E = 0,095 (error)

n= 88 (tamaño de muestra)

Por lo tanto, luego de reemplazar en la formula respectiva, el tamaño de la muestra es de 88 colaboradores. La muestra queda distribuida de la siguiente manera:

Distribución por áreas funcionales

Áreas	Población	Muestra
Gerencia	1	1
Administración	18	7
Soporte Informático	4	1
Unidad de Recursos Humanos	7	3
Unidad de Finanzas	12	5
Unidad de Adquisiciones	8	3
Unidad de Ing. Hospitalaria	11	5
Unidad de Planeamiento y Calidad	55	10
Departamento de Medicina	403	53
TOTAL	519	88

Fuente: Población

3.4.- VARIABLES E INDICADORES

3.4.1.- Identificación de la Variable 1

Gestión del Potencial Humano

3.4.1.1.- Operacionalización de la variable

Definición	Dimensiones	Indicadores
Es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de una conjugación de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimientos capacidades y habilidades en la obtención de resultados necesarios para ser competitivos en el entorno actual y futuro.	Formación del Personal	Conocimientos
		Habilidades
		Capacidades
		Motivaciones
	Factores del Entorno que inciden en la selección	Actitudes
		Clima Laboral
		Perspectiva de Desarrollo Profesional
		Condiciones de Trabajo
		Reconocimiento y Estimulación

3.4.1.2- Escala de valoración

Alto nivel de Gestión del Potencial Humano
Moderado nivel de Gestión del Potencial Humano
Bajo nivel de Gestión del Potencial Humano

3.4.2.- Identificación de la variable 2

Desempeño laboral

3.4.2.1.- Operacionalización de la variable

Definición	Dimensiones	Indicadores
<p>Desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.</p>	Comportamiento del Funcionario	Conducta
		Cumplimiento Normas
		Rotación
		Absentismo
	Condiciones Personales	Relaciones interpersonales
		Comunicación
		Identidad
	Productividad	Cumplimiento de Metas
		Cumplimiento de Tareas
		Eficiencia
Eficacia		

3.4.2.2.- Escala de Valoración

Alto nivel de desempeño laboral de los colaboradores
Moderado nivel de desempeño laboral de los colaboradores
Bajo nivel de desempeño laboral de los colaboradores

3.5 CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La validación de los instrumentos se realizó a través de la prueba de confiabilidad del estadístico Alfa de Cronbach, luego de la aplicación de una prueba piloto, cuyos resultados estuvieron dentro del rango de aceptabilidad. Los reportes de presentan a continuación:

Reporte de confiabilidad del cuestionario sobre Gestión del Potencial Humano.

Alfa de Cronbach: Gestión del Potencial Humano

Alfa de Cronbach	Elementos
0,702	88

Fuente: Base de Datos GPH

Reporte de confiabilidad del cuestionario sobre Desempeño Laboral

Alfa de Cronbach: Desempeño Laboral

Alfa de Cronbach	Elementos
0,734	88

Fuente: Base de Datos Desempeño Laboral

3.6.- TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se aplicó la técnica de la encuesta.

Instrumentos:

- Cuestionario 01: Aplicado a los colaboradores sobre la Gestión del Potencial Humano dentro de la Organización, basado en la dimensión formación del personal y los factores que inciden en el proceso de selección.
- Cuestionario 02. Aplicado a los colaboradores sobre el desempeño laboral. Su estructura se basa en las dimensiones que comprenden Comportamiento del Funcionario, Condiciones Personales y la Productividad.

3.7.- TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para el procesamiento de la información obtenida, fue codificada y procesada utilizando las hojas electrónicas de EXCEL y el programa estadístico SPSS, con disponibilidad para la construcción de tablas de contingencia y análisis estadístico.

Los datos fueron presentados en tablas y figuras estadísticas que permitieron la obtención de medidas estadísticas, que hicieron factible el análisis e interpretación del comportamiento de las variables.

Para la relación entre variables se aplicó los coeficientes de correlación de PHI y el Coeficiente de Contingencia. Para efectos de determinar la relación de causalidad se aplicó la prueba estadística de JI cuadrado, por tratarse de variables cualitativas.

3.8 NIVEL DE LA INVESTIGACION

En la presente investigación el nivel es correlacional.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

El presente trabajo se efectuó en dos etapas: La primera fue de campo y la segunda de análisis, debiéndose desarrollar las siguientes actividades:

- a) Para consolidar las bases teóricas que sustentan nuestra investigación, se procedió a la revisión bibliografía UPT, así como el internet con la finalidad de obtener mayor información respecto del tema.
- b) En cuanto a la recopilación de información, se procedió con la aplicación de las encuestas, tomadas por el propio investigador en el Hospital Daniel Alcides Carrión, previa comunicación con administración para los permisos correspondientes.
- c) Previo al procesamiento de las encuestas, se realizaron las matrices de análisis estadístico y se seleccionaron los modelos estadísticos pertinentes al tipo de investigación, descartando aquellas que no eran pertinentes con el objetivo de la investigación.
- d) Una vez aplicadas las encuestas, se procedió con el trabajo de análisis y procesamiento de la información utilizando el software estadístico SPSS.

4.2. DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

La información procesada se presenta según el siguiente orden:

- a) Información sobre la Gestión del Potencial Humano
 - Análisis de resumen de la información estadística procesada
- b) Información sobre el Desempeño Laboral
 - Análisis de resumen de la información estadística procesada
- c) Relación entre las variables y dimensiones

4.3. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.3.1.- ANALISIS DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE GESTIÓN DEL POTENCIAL HUMANO

4.3.1.1.- ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN FORMACIÓN DEL PERSONAL

Tabla 1

Indicador Conocimientos

	N	Media	Desviación típica
Conocimientos	88	3.34	1.12

	N	Sumatoria
Conocimientos	88	10.03

Ítems	Media	Desv.
-------	-------	-------

		Tipica
1. Considera usted que está capacitado para el puesto que desarrolla	3,65	1,260
2. Recibe por parte de la institución actualización profesional	3,14	1,116
3. Dispone de su tiempo libre para completar sus conocimientos con estudios	3,24	0,983

Fuente: Cuestionario sobre: Gestión del Potencial Humano

Escala de valoración

Niveles	Puntajes
Alto Nivel de Conocimientos	10 – 15
Bajo Nivel de Conocimientos	3 - 9

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la Tabla 1 representa el comportamiento medio del indicador denominado “Conocimientos”. El resultado medio general obtenido fue de 3.34 y una desviación típica de 1.12, lo que significa que los colaboradores tienen conocimientos correctamente desarrollados en cuanto al puesto de trabajo que desarrollan con una dispersión poco significativa en cuánto a como infiere la gestión sobre ello, sino más por parte individual por adquirir conocimientos.

Según la escala de valoración se observa que el Nivel de Gestión del Potencial Humano al haber alcanzado un puntaje de 10.03 tiene un nivel medio de conocimientos; esto significa que la Gestión sobre los trabajadores para mejorar la

adquisición de conocimientos es baja y no ayuda en la mejora de los colaboradores.

Se concluye que la Gestión del Potencial Humano en relación a los conocimientos que deben adquirir los colaboradores debe ser mejorada por el bienestar de los mismos.

Tabla 2

Indicador Habilidades

	N	Media	Desviación típica
Habilidades	88	3.40	1.68

	N	Sumatoria
Habilidades	88	10.23

Ítems	Media	Desv. Tipica
1. Recibe capacitación necesaria para realizar correctamente sus labores	3.41	1.345
2. Las herramientas informáticas que utiliza están adaptadas a su trabajo	3.06	1.226
3. Domina su trabajo y puede realizarlo sin ningún inconveniente	3.76	.935

Fuente: Cuestionario sobre: Gestión del Potencial Humano

Escala de valoración

Niveles	Puntajes
Alto Nivel de Habilidades	10 – 15
Bajo Nivel de Habilidades	3 - 9

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la Tabla 2 representa el comportamiento medio del indicador denominado “Habilidades”. El resultado medio general obtenido fue de 3.40 y una desviación típica de 1.68, lo que significa que los colaboradores tienen habilidades correctamente desarrollados en cuanto al puesto de trabajo que desarrollan con una dispersión poco significativa en cuánto a como infiere la gestión sobre ello.

Según la escala de valoración se observa que el Nivel de Gestión del Potencial Humano al haber alcanzado un puntaje de 10.23 tiene un alto nivel pero se podría decir que es medio porque está más pegado a bajo nivel de habilidades; esto significa que la Gestión sobre los trabajadores para mejorar la adquisición de habilidades es alta por parte de los mismos, y lo que ellos brindan para mejorar el trabajo que desarrollan.

Se concluye que la Gestión del Potencial Humano en relación a las habilidades de los colaboradores es alta pero considerando que es media baja ya que no es

significativo, sin embargo puede mejorar brindándoles mayores herramientas para el beneficio no solo de la organización sino también para los colaboradores.

Tabla 3

Indicador Capacidades

	N	Media	Desviación típica
Capacidades	88	3.59	1.19

	N	Sumatoria
Capacidades	88	10.78

Ítems	Media	Desv. Típica
1. Demuestra interés por capacitarse, desarrollarse y superarse	3.83	1.350
2. El plan de capacitación de la institución es útil para usted	3.38	1.400
3. Demuestra nuevas capacidades que complementan su desarrollo laboral	3.58	.813

Fuente: Cuestionario sobre: Gestión del Potencial Humano

Escala de valoración

Niveles	Puntajes
Alto Nivel de Capacidades	10 - 15
Bajo Nivel de Capacidades	3 - 9

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la Tabla 3 representa el comportamiento medio del indicador denominado “Capacidades”. El resultado medio general obtenido fue de 3.59 y una desviación típica de 1.19, lo que significa que los colaboradores tienen capacidades correctamente desarrolladas en cuanto al puesto de trabajo que desarrollan con una dispersión poco significativa en cuánto a como infiere la gestión sobre ello.

Según la escala de valoración se observa que el Nivel de Gestión del Potencial Humano al haber alcanzado un puntaje de 10.78 tiene un nivel medio alto de capacidades; esto significa que la Gestión sobre los trabajadores para mejorar la adquisición de capacidades es alta por parte de los mismos, y lo que ellos brindan para mejorar el trabajo que desarrollan.

Se concluye que la Gestión del Potencial Humano en relación a las Capacidades de los colaboradores es alto, sin embargo puede mejorar brindándoles mayores herramientas como con un plan de capacitación institucional.

Tabla 4

Indicador Motivaciones

	N	Media	Desviación típica
Motivaciones	88	3.30	1.09

	N	Sumatoria
Motivaciones	88	9.91

Ítems	Media	Desv. Típica
1. El responsable de su área pone en manera la iniciativa para mejorar	3.30	1.186
2. Las condiciones salariales para usted son justas	2.77	1.529
3. Se siente copartícipe de los logros y fracasos de su área	3.84	0.565

Fuente: Cuestionario sobre: Gestión del Potencial Humano

Elaboración: Propia

Escala de valoración

Niveles	Puntajes
Alto Nivel de Motivaciones	10 – 15
Bajo Nivel de Motivaciones	3 - 09

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la Tabla 4 representa el comportamiento medio del indicador denominado “Motivaciones”. El resultado medio general obtenido fue de 3.30 y una desviación típica de 1.09, lo que significa que los colaboradores tienen motivaciones en el aspecto laboral correctamente desarrolladas en cuanto al puesto de trabajo que desarrollan con una dispersión poco significativa en cuánto a como infiere la gestión sobre ello.

Según la escala de valoración se observa que el Nivel de Gestión del Potencial Humano al haber alcanzado un puntaje de 9.91 tiene un bajo nivel de motivaciones; esto significa que la Gestión sobre los trabajadores para mejorar la motivación laboral es baja por parte de la automotivación de los colaboradores y de la Gestión hacia ellos.

Se concluye que la Gestión del Potencial Humano en relación a la Motivación de los colaboradores es baja, por lo que se debería mejorar la motivación a los colaboradores para que puedan tener mayores aspiraciones en cuanto al desarrollo de sus actividades diarias.

Tabla 5

Indicador Actitudes

	N	Media	Desviación típica
Actitudes	88	2.80	1.11

	N	Sumatoria
Actitudes	88	8.39

Ítems	Media	Desv. Típica
1. Demuestra actitud positiva al momento de realizar sus actividades diarias	3.48	1.414
2. Recibe consideraciones por parte de su superior como miembro de la institución	2.20	1.126

3. Los miembros de la institución sienten orgullo del trabajo que realizan	2.70	.805
--	------	------

Fuente: Cuestionario sobre: Gestión del Potencial Humano

Escala de valoración

Niveles	Puntajes
Adecuadas Actitudes	10 – 15
Inadecuadas Actitudes	3 - 09

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la Tabla 5 representa el comportamiento medio del indicador denominado “Actitudes”. El resultado medio general obtenido fue de 2.80 y una desviación típica de 1.11, lo que significa que los colaboradores tienen actitudes positivas en cuanto al puesto de trabajo que desarrollan con una dispersión poco significativa en cuánto a como infiere la gestión sobre ello.

Según la escala de valoración se observa que el Nivel de Gestión del Potencial Humano al haber alcanzado un puntaje de 8.39 tiene actitudes inadecuadas; esto significa que la Gestión sobre los trabajadores para mejorar las actitudes debe ser alta.

Se concluye que la Gestión del Potencial Humano en relación a las actitudes que tienen sus colaboradores es baja, por lo que se debería mejorar las consideraciones que tienen los superiores a los colaboradores para que puedan mejorar sus actitudes con sus compañeros del trabajo.

4.3.1.2.- ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN FACTORES DEL ENTORNO QUE INCIDEN EN LA SELECCIÓN

Tabla 6

Indicador Clima Laboral

	N	Media	Desviación típica
Clima Laboral	88	2.51	0.80

	N	Sumatoria
Clima Laboral	88	7.53

Ítems	Media	Desv. Típica
1. En el ambiente de trabajo donde se desarrolla existe un clima de confianza y compañerismo	2.74	.916
2. Entre los compañeros de trabajo existe identificación y compromiso con el logro de las metas institucionales.	2.38	.732
3. El trabajo en equipo es una de las cualidades en que destacan los colaboradores en la institución.	2.42	.738

Fuente: Cuestionario sobre: Gestión del Potencial Humano

Escala de valoración

Niveles	Puntajes
---------	----------

Alto Nivel de Clima Laboral	10 – 15
Bajo Nivel de Clima Laboral	03 - 09

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la Tabla 6 representa el comportamiento medio del indicador denominado “Clima Laboral”. El resultado medio general obtenido fue de 2.51 y una desviación típica de 0.80, lo que significa que los colaboradores tienen un clima laboral regular en el área de desarrollo del trabajo.

Según la escala de valoración se observa que el Nivel de Gestión del Potencial Humano al haber alcanzado un puntaje de 7.53 tiene un inadecuado adecuado Clima Laboral; esto significa que la Gestión sobre los trabajadores para mejorar el clima laboral, es necesario aplicar diversas técnicas que ayuden a corto plazo.

Se concluye que la Gestión del Potencial Humano en relación al clima laboral que tienen sus colaboradores es baja, p por lo que aún se puede trabajar para mejorar el compañerismo, la confianza entre otros aspectos.

Tabla 7

Indicador Perspectivas del Desarrollo Profesional

	N	Media	Desviación típica
Perspectivas del Desarrollo Profesional	88	2.54	0.83

	N	Sumatoria
--	---	-----------

Perspectivas del Desarrollo Profesional	88	7.61
---	----	------

Ítems	Media	Desv. Típica
1. Considera que las capacitaciones brindadas por la institución son pertinentes y ayudan a mejorar el desempeño de los colaboradores	2.95	1.027
2. Sus necesidades con respecto a la capacitación han sido atendidas	2.13	.724
3. Considera que la institución confía en su desarrollo como profesional	2.53	.742

Fuente: Cuestionario sobre: Gestión del Potencial Humano

Escala de valoración

Niveles	Puntajes
Adecuadas Perspectivas del Desarrollo Profesional	10 – 15
Inadecuadas Perspectivas del Desarrollo Profesional	3 - 09

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la Tabla 7 representa el comportamiento medio del indicador denominado “Perspectivas del Desarrollo Profesional”. El resultado medio general obtenido fue de 2.54 y una desviación típica de 0.83, lo que significa que los colaboradores tienen una correcta perspectiva del desarrollo profesional.

Según la escala de valoración se observa que el Nivel de Gestión del Potencial Humano al haber alcanzado un puntaje de 7.61 tiene un adecuada Perspectiva del Desarrollo Profesional; esto significa que la Gestión sobre los trabajadores para mejorar la Perspectiva del Desarrollo Profesional, si bien es cierto es adecuada tiene para mejorar.

Se concluye que la Gestión del Potencial Humano en relación a las Perspectivas del Desarrollo Profesional que tienen sus colaboradores es adecuada, pero no lo suficientemente como para considerarla óptima, por lo que aún se puede trabajar para mejorar en cuanto al plan de capacitación a los colaboradores, la confianza que se les brinda a ellos, etc.

Tabla 8

Indicador Condiciones de Trabajo

	N	Media	Desviación típica
Condiciones de Trabajo	88	2.40	1.32

	N	Sumatoria
Condiciones de Trabajo	88	7.19

Ítems	Media	Desv. Típica
1. El ambiente donde desarrolla sus actividades es ideal y libre de estrés	2.40	.965

2. Existen áreas verdes y de esparcimiento para los colaboradores	2.61	1.557
3. Las oficinas estas correctamente distribuidas con espacio y ventilación	2.18	1.451

Fuente: Cuestionario sobre: Gestión del Potencial Humano

Escala de valoración

Niveles	Puntajes
Adecuadas Condiciones de Trabajo	10 – 15
Inadecuadas Condiciones de Trabajo	03 - 09

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la Tabla 8 representa el comportamiento medio del indicador denominado “Condiciones de Trabajo”. El resultado medio general obtenido fue de 2.40 y una desviación típica de 1.32, lo que significa que los colaboradores tienen Condiciones de Trabajo regulares.

Según la escala de valoración se observa que el Nivel de Gestión del Potencial Humano al haber alcanzado un puntaje de 7.19 tiene inadecuadas Condiciones de Trabajo; esto significa que la Gestión sobre los trabajadores para mejorar las Condiciones de Trabajo, tienen que mejorar sustancialmente por el beneficio de los colaboradores y de la organización.

Se concluye que la Gestión del Potencial Humano en relación a las Condiciones de Trabajo que tienen sus colaboradores es inadecuada, por lo que aún se puede

trabajar para mejorar en cuanto a implementar áreas para disminuir el estrés laboral, etc.

Tabla 9

Indicador Reconocimiento y Estimulación

	N	Media	Desviación típica
Reconocimiento y Estimulación	88	2.06	1.31

	N	Sumatoria
Reconocimiento y Estimulación	88	6.19

Ítems	Media	Desv. Típica
1. Se hacen evaluaciones para poder ascender en los puestos de trabajo	2.23	1.404
2. De acuerdo al logro de metas se reconoce públicamente a los involucrados	1.70	1.084
3. Existen mecanismos para estimular y reconocer la labor destacada de los colaboradores.	2.26	1.466

Fuente: Cuestionario sobre: Gestión del Potencial Humano

Escala de valoración

Niveles	Puntajes
Adecuado Reconocimiento y Estimulación	10 – 15

Inadecuado Reconocimiento y Estimulación	03 - 09
--	---------

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la Tabla 9 representan el comportamiento medio del indicador denominado “Reconocimiento y Estimulación”. El resultado medio general obtenido fue de 2.06 y una desviación típica de 1.31, lo que significa que los colaboradores reciben Reconocimientos y Estimulaciones de manera regular.

Según la escala de valoración se observa que el Nivel de Gestión del Potencial Humano al haber alcanzado un puntaje de 6.19 tiene inadecuados Reconocimientos y Estimulaciones Laborales; esto significa que la Gestión sobre los trabajadores para mejorar las Condiciones de Trabajo. Se concluye que la Gestión del Potencial Humano en relación a los Reconocimientos y Estimulación que tienen sus colaboradores es inadecuada, por lo que se tiene que trabajar para mejorar en cuanto a medir esta satisfacción por parte de los colaboradores.

4.3.1.3.- ANALISIS GENERAL DE LA VARIABLE GESTION DEL POTENCIAL HUMANO

Tabla 10

Resumen Estadístico General

	N	Sumatoria	Desviación estándar
Gestión del Potencial Humano	88	77.86	25.94

INDICADORES	Medias	Desviación estándar
Conocimientos	10.03	3.34
Habilidades	10.23	3.40
Capacidades	10.78.	3.59
Motivaciones	9.91	3.30
Actitudes	8.39	2.80
Clima Laboral	7.53	2.51
Perspectivas del Desarrollo Profesional	7.61	2.54
Condiciones de Trabajo	7.19	2.40
Reconocimiento y Estimulación	6.19	2.06
TOTAL	77.86	25.94

Fuente: Cuestionario sobre: Gestión del Potencial Humano

Escala de valoración

NIVELES	PUNTAJES
Alto Nivel de Gestión del Potencial Humano	100-135
Medio Nivel de Gestión del Potencial Humano	64-99
Bajo Nivel de Gestión del Potencial Humano	27-63

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la Tabla 10 representa el resumen del comportamiento de cada indicador que comprende la variable gestión del potencial humano, en los cuales se observa que la sumatoria de las dos dimensiones alcanza el valor de 77.86, ubicándose en el intervalo (64-99) lo cual significa que la gestión del potencial humano tiene un nivel medio en la Red Asistencial Tacna de Essalud, lo cual implica que se debería de mejorar en la formación de los colaboradores y en los factores que inciden en la selección.

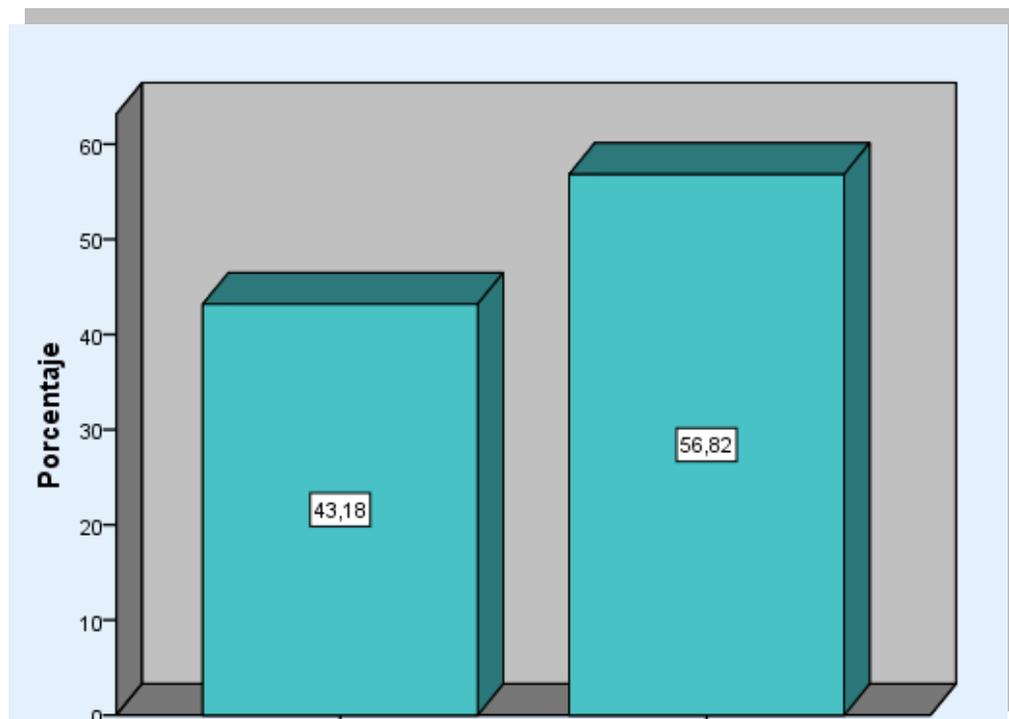


Figura N°1

Nivel de Gestión del Potencial Humano

INTERPRETACIÓN

La figura 1 nos permite comprobar que los colaboradores de Essalud Red Asistencial Tacna tienen un nivel medio en la Gestión del Potencial Humano; con el 56.82%, según las percepciones obtenidas en la investigación.

4.3.1.4. PRUEBA ESTADÍSTICA

4.3.1.4.1. Prueba de normalidad

Para el empleo de la prueba estadística paramétricas, previamente se ha verificado si los datos se ajustan a una distribución, mediante la prueba de ajuste de Kolmogorov-Smirnov, según el procedimiento que a continuación se presenta.

Tabla 11***Prueba de normalidad para una Muestra*****Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra**

		SUMA1
N		88
Parámetros normales ^{a,b}	Media	77,86
	Desviación típica	11,010
Diferencias más extremas	Absoluta	,114
	Positiva	,114
	Negativa	-,075
Z de Kolmogorov-Smirnov		1,068
Sig. asintót. (bilateral)		,204

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Elaboración: Propia

Como el valor crítico de la prueba (p_value: 0,204) es mayor a $\alpha=0,05$ significa que los datos procesados se ajustan a una distribución normal, por lo tanto, se puede aplicar los modelos paramétricos de la estadística inferencial.

4.3.1.4.2. Prueba de hipótesis estadística sobre Gestión del Potencial Humano

Para establecer un nivel de confianza sobre los resultados del análisis estadístico, se desarrolla la siguiente prueba de hipótesis considerando los siguientes aspectos:

a) Formulación de las hipótesis estadísticas

H_0 : $\mu < 99$ Bajo nivel de Gestión del Potencial Humano.

H_1 : $\mu \geq 99$ Alto nivel de gestión del potencial humano

b) Nivel de significación

α : 5% Nivel de significación

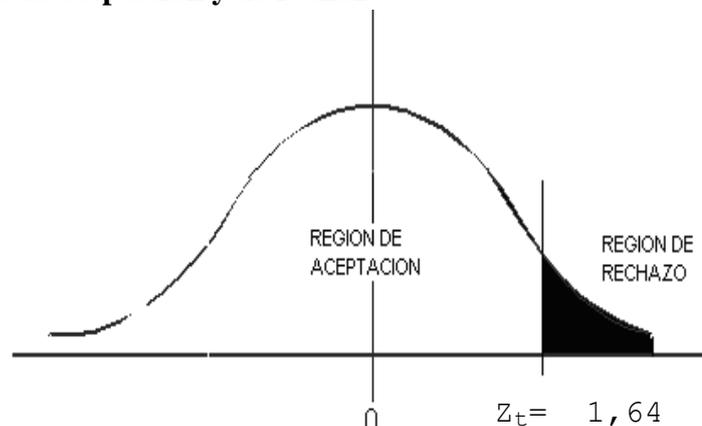
c) Estadígrafo de prueba

Se aplica la prueba de “Z” de la distribución normal

$$Z = \frac{\bar{X} - \mu}{S / \sqrt{n}}$$

Como $n > 30$, se asume que: $\sigma = s$

d) Zona de aceptación y de rechazo



e) Resultados de la aplicación del estadístico de prueba

Reemplazando los datos del análisis estadístico, en el estadístico de prueba “Z”, se obtiene lo siguiente:

$$Z = \frac{77.86 - 99}{25.94 / \sqrt{88}}$$

Se tiene que el valor de $Z = -7.64$

f) Regla de decisión

Si $Z_c < Z_t$ Entonces se acepta la H_0

Si $Z_c > Z_t$ Entonces se rechaza la H_0

g) Decisión

Como el valor de “ Z_c ” calculado (5.37) es mayor que $Z = 1,64$, entonces, se decide aceptar la hipótesis nula (H_0) y en consecuencia se acepta la hipótesis alternativa.

h) Conclusión

Se concluye con un nivel de confianza del 95%, que el nivel de Gestión del Potencial Humano en Essalud de la Red Asistencial Tacna, es bajo.

4.3.2.- ANALISIS DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

4.3.2.1.- ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN COMPORTAMIENTO DEL FUNCIONARIO

Tabla 12

Indicador Conducta

	N	Media	Desviación típica
Conducta	88	3.09	1.17

	N	Sumatoria	
Conducta	88	9.33	
Ítems		Media	Desv. Típica
1. Los directivos mantiene sus emociones en un nivel profesional en todo momento		3.44	1.276
2. Los directivos se comporta con empatía para compartir con sus compañeros de trabajo		2.95	1.312
3. Los directivos demuestran humildad y compañerismo con los colaboradores		2.93	.920

Fuente: Cuestionario sobre: Desempeño Laboral

Escala de valoración

Niveles	Puntajes
Adecuada Conducta	10 – 15
Inadecuada Conducta	03 - 09

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la Tabla 12 representan el comportamiento medio del indicador denominado “Conducta”. El resultado medio general obtenido fue de 3.09 y una desviación típica de 1.17, lo que significa que los colaboradores tienen una Conducta regular/baja.

Según la escala de valoración se observa que el Nivel de Desempeño Laboral al haber alcanzado un puntaje de 9.33 tiene un inadecuada conducta; esto significa que el Desempeño Laboral en el caso de la conducta debe de mejorar.

Se concluye que el Desempeño Laboral en relación a la Conducta que tienen sus colaboradores es inadecuada, lo mismo que indica que se debe de mejorar en cuanto al interés de los superiores al área y así encontrar las deficiencias.

Tabla 13

Indicador Cumplimiento de las Normas

	N	Media	Desviación típica
Cumplimiento de las Normas	88	2.63	0.90

	N	Sumatoria	
Cumplimiento de las Normas	88	7.90	
Ítems		Media	Desv. Típica
1. Los directivos cumple con las normas generales y específicas de la Institución		2.81	.882
2. Sus superiores enseñan con el ejemplo el cumplimiento de normas		2.65	.910
3. En general es prudente y guarda la información que posee de la Institución y		2.44	.908

de los compañeros de trabajo como confidencial		
--	--	--

Fuente: Cuestionario sobre: Desempeño Laboral

Escala de valoración

Niveles	Puntajes
Adecuado Cumplimiento de las Normas	10 – 15
Inadecuado Cumplimiento de las Normas	03- 09

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la Tabla 13 representan el comportamiento medio del indicador denominado “Cumplimiento de las Normas”. El resultado medio general obtenido fue de 2.63 y una desviación típica de 0.90, lo que significa que los colaboradores no Cumplen las Normas correctamente.

Según la escala de valoración se observa que el Nivel de Desempeño Laboral al haber alcanzado un puntaje de 7.90 tiene un inadecuado cumplimiento de las Normas; esto significa que el Desempeño Laboral en el caso del cumplimiento de las normas no es el óptimo.

Se concluye que el Desempeño Laboral en relación al Cumplimiento de las Normas que tienen sus colaboradores es inadecuado, lo mismo que indica que aún se debe de mejorar en cuanto al ejemplo que reflejan sus superiores.

Tabla 14

Indicador Rotación del Personal

	N	Media	Desviación típica
Rotación del Personal	88	2.75	1.09

Fuente: Cuestionario sobre: Desempeño Laboral

	N	Sumatoria	
Rotación del Personal	88	8.26	
Ítems		Media	Desv. Típica
1. Considera usted que el cambio de personal estanca a la institución		2.66	1.060
2. El personal se siente seguro en su puesto de trabajo		2.88	1.037
3. Considera usted que los puestos de trabajo son por mérito del ingresante		2.73	1.182

Escala de valoración

Niveles	Puntajes
Adecuada Nivel de Rotación de personal	10 – 15
Inadecuada Nivel de Rotación de personal	03- 09

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la Tabla 14 representan el comportamiento medio del indicador denominado “Rotación del Personal”. El resultado medio general obtenido fue de 2.75 y una desviación típica de 1.09, lo que significa que los colaboradores no están conformes respecto a la Rotación del personal.

Según la escala de valoración se observa que el Nivel de Desempeño Laboral al haber alcanzado un puntaje de 8.26 tiene un bajo nivel de conformidad respecto a

la Rotación del Personal; esto significa que el Desempeño Laboral en el caso de la Rotación del personal no es bueno.

Se concluye que el Desempeño Laboral en relación a la Rotación del Personal en cuanto a la conformidad de sus colaboradores es inadecuado, lo mismo que indica que aún se debe de mejorar en cuanto a la seguridad en el puesto laboral.

Tabla 15

Indicador Absentismo Laboral

	N	Media	Desviación típica
Absentismo Laboral	88	2.44	1.24

	N	Sumatoria	
Absentismo Laboral	88	7.33	
Ítems		Media	Desv. Típica
1. Su jefe es consecuente con los colaboradores y mantiene contacto		2.70	1.116
2. Considera usted que sus licencias y permisos están en un nivel bajo		2.35	1.241
3. Dentro de la institución se respetan las horas de trabajo		2.27	1.371

Fuente: Cuestionario sobre: Desempeño Laboral

Escala de valoración

Niveles	Puntajes
Adecuado Absentismo Laboral	10 – 15
Inadecuado Absentismo Laboral	03 – 09

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la Tabla 15 representan el comportamiento medio del indicador denominado “Absentismo Laboral”. El resultado medio general obtenido fue de 2.44 y una desviación típica de 1.24, lo que significa que los colaboradores tienen un alto nivel del absentismo laboral dentro de la institución.

Según la escala de valoración se observa que el Nivel de Desempeño Laboral al haber alcanzado un puntaje de 7.33 tiene un bajo nivel de conformidad respecto al Absentismo Laboral; esto significa que el Desempeño Laboral en el caso de la Absentismo Laborales no es el óptimo.

Se concluye que el Desempeño Laboral en relación al Absentismo Laboral en cuanto a la conformidad de sus colaboradores es inadecuado, lo mismo que indica que la asistencia y presencia de los colaboradores y superiores no es correcta y se deben de tomar las medidas necesarias para poder regular correctamente el absentismo laboral y las causantes.

4.3.2.2.- ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN CONDICIONES PERSONALES

Tabla 16

Indicador Relaciones Interpersonales

	N	Media	Desviación típica
Relaciones Interpersonales	88	2.06	1.00

	N	Sumatoria
--	---	-----------

Relaciones Interpersonales	88	6.19	
Ítems		Media	Desv. Típica
1. Muestran buen humor y confianza con sus compañeros de trabajo.		2.08	.973
2. Generalmente muestra preocupación y colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo		2.02	.982
3. Muestran amabilidad con todos, facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto		2.09	1.046

Fuente: Cuestionario sobre: Desempeño Laboral

Escala de valoración

Niveles	Puntajes
Alto Nivel de Relaciones Interpersonales	10 – 15
Bajo Nivel de Relaciones Interpersonales	03 – 09

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la Tabla 16 representan el comportamiento medio del indicador denominado “Relaciones Interpersonales”. El resultado medio general obtenido fue de 2.06 y una desviación típica de 1.00, lo que significa que los colaboradores tienen una baja relaciones interpersonales en la institución.

Según la escala de valoración se observa que el Nivel de Desempeño Laboral al haber alcanzado un puntaje de 6.19 tiene un bajo nivel de Relaciones Interpersonales; esto significa que el Desempeño Laboral en el caso de las Relaciones Interpersonales no es la óptima.

Se concluye que el Desempeño Laboral en relación a las Relaciones Interpersonales es inadecuado a un nivel bajo, el cual nos lleva a concluir que se deben de hacer mejoras como por ejemplo en la integración de los colaboradores.

Tabla 17

Indicador Comunicación

	N	Media	Desviación típica
Comunicación	88	2.58	0.96

	N	Sumatoria	
Comunicación	88	7.75	
Ítems		Media	Desv. Típica
1. El responsable del área lo mantiene informado sobre aspectos que afectan su desempeño		2.65	.910
2.Existe predisposición de los directivos para intercambiar conocimientos con los colaboradores.		2.44	.908
3. Los directivos comunican con frecuencia sus proyectos e intercambian ideas con los colaboradores.		2.66	1.060

Fuente: Cuestionario sobre: Desempeño Laboral

Escala de valoración

Niveles	Puntajes
Alto Nivel de Comunicación	10 – 15
Bajo Nivel de Comunicación	03 – 15

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la Tabla 17 representan el comportamiento medio del indicador denominado “Comunicación”. El resultado medio general obtenido fue de 2.58 y una desviación típica de 0.96, lo que significa que los colaboradores tiene una comunicación baja en la institución.

Según la escala de valoración se observa que el Nivel de Desempeño Laboral al haber alcanzado un puntaje de 7.75 un bajo nivel de Comunicación; esto significa que el Desempeño Laboral en el caso de la Comunicación es baja.

Se concluye que el Desempeño Laboral en relación a la Comunicación es inadecuado a un nivel alto. El cual también implica que el resultado se puede mejorar.

Tabla 18

Indicador Identidad

	N	Media	Desviación típica
Identidad	88	2.76	1.11

	N	Sumatoria	
Identidad	88	8.31	
Ítems		Media	Desv. Típica
Los miembros de la institución sienten orgullo del trabajo que realizan los directivos		2.88	1.037
Dedican tiempo extra para la realización de las tareas y obligaciones		2.73	1.182
Se identifican con la organización interna y externamente.		2.70	1.116

Fuente: Cuestionario sobre: Desempeño Laboral

Escala de valoración

Niveles	Puntajes
Alto Nivel de Identidad	10 – 15
Bajo Nivel de Identidad	03 - 09

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la Tabla 18 representan el comportamiento medio del indicador denominado “Identidad”. El resultado medio general obtenido fue de 2.76 y una desviación típica de 1.11, lo que significa que los colaboradores tienen una baja identidad con la Institución.

Según la escala de valoración se observa que el Nivel de Desempeño Laboral al haber alcanzado un puntaje de 8.31 tiene un bajo nivel de Identidad; esto significa que el Desempeño Laboral en el caso de la Identidad es mala.

Se concluye que el Desempeño Laboral en relación a la Identidad con la Institución es inadecuado a un nivel alto. El cual también implica que el resultado se puede mejorar.

4.3.2.3.- ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN PRODUCTIVIDAD

Tabla 19

Indicador Cumplimiento de las Metas

	N	Media	Desviación típica
Cumplimiento de las Metas	88	2.23	1.19

	N	Sumatoria
--	---	-----------

Cumplimiento de las Metas	88	6.70	
	Ítems	Media	Desv. Típica
	Su superior se hace presente para la supervisión de sus actividades	2.35	1.241
	La carga de trabajo en el área son correctamente repartidas	2.27	1.371
	Logro mis metas constantemente, sin carga laboral	2.08	.973

Fuente: Cuestionario sobre: Desempeño Laboral

Escala de valoración

Niveles	Puntajes
Adecuado Cumplimiento de las Metas	10 - 15
Inadecuado Cumplimiento de las Metas	03 – 09

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la Tabla 18 representan el comportamiento medio del indicador denominado “Cumplimiento de las Metas”. El resultado medio general obtenido fue de 2.23 y una desviación típica de 1.19, lo que significa que los colaboradores cumplen sus metas regularmente.

Según la escala de valoración se observa que el Nivel de Desempeño Laboral al haber alcanzado un puntaje de 6.70 tiene un inadecuado cumplimiento de las Metas; esto significa que el Desempeño Laboral en el caso del Cumplimiento de las metas no es lo óptimo.

Se concluye que el Desempeño Laboral en relación al Cumplimiento de las Metas es inadecuado. El cual también implica que el resultado se puede mejorar, porque

es bajo y para mejorar se necesita trabajar en ello, motivando a los colaboradores para que logren sus metas.

Tabla 20

Indicador Cumplimiento de Tareas

	N	Media	Desviación típica
Cumplimiento de las Tareas	88	2.22	0.99

	N	Sumatoria	
Cumplimiento de las Tareas	88	6.68	
Ítems		Media	Desv. Típica
Considera usted que en su área no existe atascamiento documentario		2.02	.982
Planifica con facilidad sus actividades optimizando el tiempo		2.09	1.046
La gestión de los directivos es oportuna y eficiente.		2.57	.956

Fuente: Cuestionario sobre: Desempeño Laboral

Escala de valoración

Niveles	Puntajes
Adecuado Cumplimiento de las Tareas	10 – 15
Inadecuado Cumplimiento de las Tareas	03 – 09

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la Tabla 20 representan el comportamiento medio del indicador denominado “Cumplimiento de las Tareas”. El resultado medio general obtenido

fue de 2.22 y una desviación típica de 0.99, lo que significa que los colaboradores cumplen sus tareas a un bajo nivel.

Según la escala de valoración se observa que el Nivel de Desempeño Laboral al haber alcanzado un puntaje de 6.68 tiene un inadecuado cumplimiento de las Tareas; esto significa que el Desempeño Laboral en el caso del Cumplimiento de las tareas es regularmente bajo, no siendo lo más óptimo.

Se concluye que el Desempeño Laboral en relación al Cumplimiento de las Tareas es inadecuado. El cual también implica que el resultado se puede mejorar, porque es regular y para mejorar se necesita trabajar en ello.

Tabla 21

Eficiencia en el Desempeño Laboral

	N	Media	Desviación típica
Eficiencia	88	2.67	1.09

Fuente: Cuestionario sobre: Desempeño Laboral

	N	Sumatoria	
Eficiencia	88	8.01	
Ítems		Media	Desv. Típica
Se identifican con las actividades principales que son susceptibles de mejora		2.53	1.093
Realizan actividades optimizando el tiempo que dedican en cada una de ellas		2.78	1.022
Cuando se desarrolla proyectos por lo general buscan asignar eficientemente los recursos escasos del que dispone la empresa		2.69	1.168

Escala de valoración

Niveles	Puntajes
---------	----------

Alto Nivel de Eficiencia	10 – 15
Bajo Nivel de Eficiencia	03 - 09

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la Tabla 21 representan el comportamiento medio del indicador denominado “Eficiencia”. El resultado medio general obtenido fue de 2.65 y una desviación típica de 1.09, lo que significa que los colaboradores tienen un bajo nivel de eficiencia.

Según la escala de valoración se observa que el Nivel de Desempeño Laboral al haber alcanzado un puntaje de 8.01 tiene un bajo nivel de Eficiencia; esto significa que el Desempeño Laboral en el caso de la Eficiencia es regularmente bajo, no siendo lo más óptimo.

Se concluye que el Desempeño Laboral en relación a la Eficiencia de los colaboradores se encuentra en un Nivel Bajo. Lo cual también implica que el resultado se tiene que mejorar debido a que es un indicador fundamental para la organización.

Tabla 22

Indicador Eficacia

	N	Media	Desviación típica
Eficacia	88	2.64	1.06

	N	Sumatoria
Eficacia	88	7.93

Ítems	Media	Desv. Típica
El responsable de su área delega eficazmente funciones de responsabilidad	2.52	1.119
El responsable de su área resuelve los problemas con eficacia	2.58	1.080
Cuando se busca alcanzar metas, por lo general los directivos colaboran para asegurar el logro de los resultados.	2.83	.973

Fuente: Cuestionario sobre: Desempeño Laboral

Escala de valoración

Niveles	Puntajes
Alto Nivel de Eficacia	10 – 15
Bajo Nivel de Eficacia	03 - 09

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la Tabla 22 representan el comportamiento medio del indicador denominado “Eficacia”. El resultado medio general obtenido fue de 2.64 y una desviación típica de 1.06, lo que significa que los colaboradores tienen un alto nivel de eficacia.

Según la escala de valoración se observa que el Nivel de Desempeño Laboral al haber alcanzado un puntaje de 7.93 tiene un bajo nivel de Eficacia; esto significa que el Desempeño Laboral en el caso de la Eficacia es regularmente alto, no siendo lo más óptimo.

Se concluye que el Desempeño Laboral en relación a la Eficacia de los colaboradores se encuentra en un Nivel Alto. Lo cual también implica que el

resultado se tiene que mejorar debido a que es un indicador fundamental para la organización.

4.3.2.4.- ANALISIS GENERAL DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 23

RESUMEN ESTADISTICO GENERAL

	N	Sumatoria	Desviación estándar
Desempeño Laboral	88	84.59	28.07

INDICADORES	Medias	Desviación estándar
Conducta	9.33	3.09
Cumplimiento Normas	7.90	2.63
Rotación	8.26	2.75
Absentismo	7.33	2.44
Relaciones interpersonales	6.19	2.06
Comunicación	7.75	2.58
Identidad	8.51	2.76
Cumplimiento de Metas	6.70	2.23
Cumplimiento de Tareas	6.68	2.22
Eficiencia	8.01	2.67
Eficacia	7.93	2.64
TOTAL	84.59	28.07

Fuente: Cuestionario sobre: Desempeño Laboral

Escala de valoración

NIVELES	PUNTAJES

Alto Nivel de Desempeño Laboral	125-170
Medio Nivel de Desempeño Laboral	80-124
Bajo Nivel de Desempeño Laboral	34-79

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la Tabla 23 representa el resumen del comportamiento de cada indicador que comprende la variable desempeño laboral, en los cuales se observa que la sumatoria de las dos dimensiones alcanza el valor de 84.59, ubicándose en el intervalo (80-124) lo cual significa que el desempeño laboral tiene un nivel medio bajo en la Red Asistencial Tacna de Essalud, lo cual implica que se debería de mejorar en el comportamiento del funcionario, las condiciones personales de los colaboradores y la productividad, tomando medidas que puedan hacer que los colaboradores puedan desempeñarse de la mejor manera dentro de la institución.

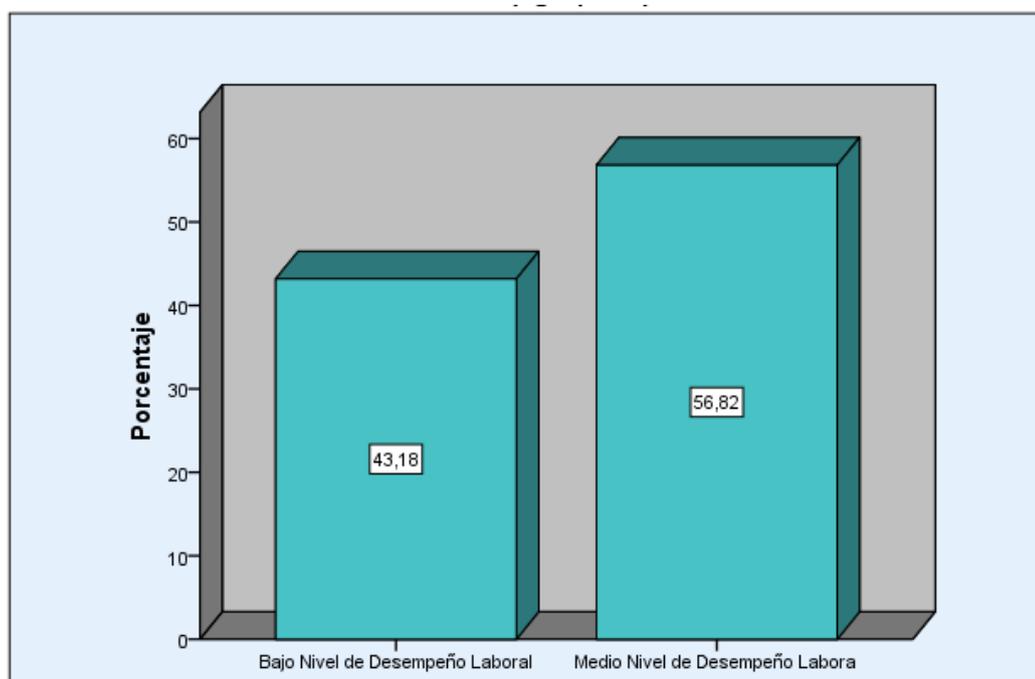


Figura N°2

NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL

INTERPRETACIÓN

La figura N° 2 nos permite comprobar que los colaboradores de Essalud en la Red Asistencial Tacna tienen un medio Nivel de Desempeño Laboral, con el 50.82%, según las percepciones obtenidas en la investigación.

4.3.2.4. PRUEBA ESTADÍSTICA

4.3.2.4.1. Prueba de normalidad

Para el empleo de la prueba estadística paramétricas, previamente se ha verificado si los datos se ajustan a una distribución, mediante la prueba de ajuste de Kolmogorov-Smirnov, según el procedimiento que a continuación se presenta.

Tabla 24

Prueba de normalidad

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra		SUMA2
N		88
Parámetros normales ^{a,b}	Media	84,40
	Desviación típica	15,964
Diferencias más extremas	Absoluta	,117
	Positiva	,117
	Negativa	-,063
Z de Kolmogorov-Smirnov		1,095
Sig. asintót. (bilateral)		,182

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Como el valor crítico de la prueba (p_value: 0.182) es mayor a $\alpha=0,05$ significa que los datos procesados se ajustan a una distribución normal, por lo tanto se puede aplicar los modelos paramétricos de la estadística inferencial.

4.3.2.4.2. Prueba de hipótesis sobre Desempeño Laboral

Para establecer un nivel de confianza sobre los resultados del análisis estadístico, se desarrolla la siguiente prueba de hipótesis considerando los siguientes aspectos:

a) Formulación de las hipótesis estadísticas

H_0 : $\mu < 124$ Bajo Nivel de Desempeño Laboral

H_1 : $\mu \geq 124$ Alto Nivel de Dsempeño Laboral

b) Nivel de significación

α : 5% Nivel de significación

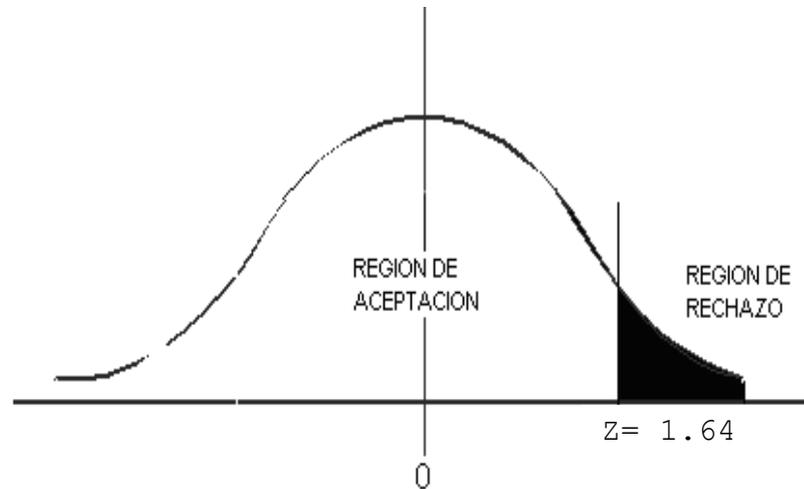
c) Estadígrafo de prueba

Se aplica la prueba de “Z” de la distribución normal

$$Z = \frac{\bar{X} - \mu}{S / \sqrt{n}}$$

Como $n > 30$, se asume que: $\sigma = s$

d) Zona de aceptación y de rechazo



e) Resultados de la aplicación del estadístico de prueba

Reemplazando los datos del análisis estadístico, en el estadístico de prueba “Z”, se obtiene lo siguiente:

$$Z = \frac{84.59 - 124}{28.07 / \sqrt{88}}$$

Se tiene que el valor de $Z = -13.17$

f) Regla de decisión

Si $Z_c < Z_t$ Entonces se acepta la H_0

Si $Z_c > Z_t$ Entonces se rechaza la H_0

g) Decisión

Como el valor de “ Z_c ” calculado (-13.17) es menor a $Z= 1,64$, entonces se decide aceptar la hipótesis nula (H_0).

h) Conclusión

Se concluye con un nivel de confianza del 95%, que el nivel de Desempeño Laboral Essalud de la Red Asistencial Tacna es bajo.

4.4. COMPROBACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

4.4.1. Verificación de la primera hipótesis específica

La Gestión del Talento Humano se relaciona significativamente con el comportamiento de los Funcionarios de ESSALUD, Red Asistencial Tacna.

Para contrastar la primera hipótesis específica se ha considerado el cálculo de coeficiente de correlación que contiene la relación entre la Variable Independiente Gestión del Potencial Humano con la Dimensión Comportamiento del funcionario respectivamente.

Tabla 25.

Coefficientes de Correlación

Medidas simétricas		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coefficiente de contingencia	,895	,033

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coeficiente de contingencia	,895	,033
N de casos válidos		88	

a Asumiendo la hipótesis alternativa.

b Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

Interpretación

El valor del coeficiente de correlación 0.895 obtenido alcanza el nivel de correlación alta, entonces se establece que existe relación directa entre Gestión del Potencial Humano y la Dimensión de la Variable Desempeño Laboral, Condiciones personales en Essalud Red Asistencial Tacna.

Por lo tanto, se ACEPTA la hipótesis de investigación planteada.

4.4.2. Verificación de segunda hipótesis específica

La Gestión del Talento Humano se relaciona significativamente con las Condiciones personales que tienen los colaboradores de ESSALUD, Red Asistencial Tacna.

Para contrastar la segunda hipótesis específica se ha considerado el cálculo de coeficiente de correlación que contiene la relación entre la Variable Independiente Gestión del Potencial Humano con la Dimensión Condiciones personales respectivamente.

Tabla 26.*Coefficientes de Correlación*

Medidas simétricas		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coeficiente de contingencia	,890	,005
N de casos válidos		88	

a Asumiendo la hipótesis alternativa.

b Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

Elaboración Propia

Interpretación

El valor del coeficiente de correlación 0.890 obtenido alcanza el nivel de correlación alta, entonces se establece que existe relación directa entre Gestión del Potencial Humano y la Dimensión de la Variable Desempeño Laboral, Condiciones personales en Essalud Red Asistencial Tacna.

Por lo tanto, se ACEPTA la hipótesis de investigación planteada.

4.4.3. Verificación de tercera hipótesis específica

La Gestión del Talento Humano se relaciona significativamente con la Productividad de los colaboradores de ESSALUD, Red Asistencial Tacna.

Para contrastar la segunda hipótesis específica se ha considerado el cálculo de coeficiente de correlación que contiene la relación entre la

Variable Independiente Gestión del Potencial Humano con la Dimensión Productividad respectivamente.

Tabla 27.

Coefficientes de Correlación

Medidas simétricas		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coefficiente de contingencia	,905	,412
N de casos válidos		88	

a Asumiendo la hipótesis alternativa.

b Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

Interpretación

Según la Tabla 27 el valor del coeficiente de correlación 0.905 obtenido alcanza el nivel de correlación alta, entonces se establece que existe relación directa entre Gestión del Potencial Humano y la Dimensión de la Variable Desempeño Laboral, Condiciones personales en Essalud Red Asistencial Tacna.

Por lo tanto, se ACEPTA la hipótesis de investigación planteada.

4.4.4. Verificación de la hipótesis general

El tipo de Gestión del Potencial Humano tiene relación significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de ESSALUD, Red Asistencial Tacna – 2017.

Para contrastar la hipótesis general se ha considerado el cálculo de coeficiente de correlación que contiene la relación entre la Variable Independiente Gestión del Potencial Humano con Variable dependiente Desempeño Laboral.

Tabla 28. Coeficientes de Correlación

Medidas simétricas		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coeficiente de contingencia	,946	,015
N de casos válidos		88	

a Asumiendo la hipótesis alternativa.

b Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

Interpretación

Según la Tabla 28 el valor del coeficiente de correlación 0.946 obtenido alcanza el nivel de correlación alta, entonces se establece que existe relación directa entre Gestión del Potencial Humano y Desempeño Laboral, en Essalud Red Asistencial Tacna.

Por lo tanto, se ACEPTA la hipótesis de investigación planteada.

Prueba de significatividad de la correlación

Para establecer si el valor del coeficiente es estadísticamente significativo, se aplica el criterio de P_value, donde la regla de decisión es:

Si $P_value < 0.05$ El coeficiente de correlación es significativa

Si $P_value > 0.05$ El coeficiente de correlación no es significativa

Como el valor P_value es = 0.015 es menor que 0.05, entonces se comprueba que el coeficiente de correlación Phi es estadísticamente significativa.

Con un nivel de confianza del 95%, se determina que existe evidencia de la relación significativa entre la Gestión del Potencial Humano y el Desempeño Laboral.

Por lo tanto, se procede a ACEPTAR la hipótesis general de la investigación.

CAPÍTULO V

ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN

Chiavenato (2002, p. 236), expone que el desempeño significa eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. La investigación, ha permitido comprobar, que el desempeño de los trabajadores se expresaron en el rendimiento laboral expresado en la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, el mismo que fue evaluado para poder determinar que existen factores que no han dejado que el desempeño laboral dentro de la institución sea el adecuado por ello la Gestión del Potencial Humano que tienen los directivos hacia lo colaboradores se ha visto implicada en que el Desempeño Laboral no sea el óptimo dentro de Essalud en la Red Asistencial Tacna.

Por ello según (Puchol, 2007) afirma que la necesidad de que los individuos crezcan dentro de la organización y con la organización, que se estimulen a trabajar cada vez más y mejor, así como a desempeñar puestos con mayores responsabilidades. Esta función, quizás la más delicada y compleja de los

Recursos Humanos, comprende las sub funciones de Comunicación y Participación , de Formación, Promoción y Desarrollo, de Evaluación del Desempeño, de Evaluación del Potencial, de establecimiento de planes de carrera, Motivación Laboral, diagnóstico y tratamiento del Clima Laboral y establecimiento de los sistemas de liderazgo más adecuados; y que estos a su vez permitan generar un adecuada Gestión del Potencial humano y permitir un logro en conjunto, de tal manera que estas dos variables puedan desarrollares y relacionarse positivamente dentro de la organización. Los resultados obtenidos en la presente investigación, arrojan que existe una relación entre las variables ya mencionadas, pero en cuanto al Desempeño Laboral, se obtuvo un resultado bajo el cual refleja que no se está llevando a cabo una buena práctica de gestión y ello ha tenido un efecto negativo en cómo los colaboradores se sienten en su puesto de trabajo y a la vez la productividad que los mismos puedan alcanzar.

CONCLUSIONES

Primera

En Essalud Red Asistencial Tacna se comprueba que existe una relación significativa entre la Gestión del Potencial Humano y el Desempeño Laboral, con un nivel de confianza del 95%, en un contexto donde el bajo nivel de gestión del potencial humano afecta el desempeño laboral de los colaboradores.

Segunda

En Essalud Red Asistencial Tacna se comprueba que los colaboradores presentan un bajo nivel de Comportamiento del Funcionario caracterizado por el Cumplimiento de las Normas, Conducta, Rotación del Personal y el Absentismo Laboral, en cuanto a la relación que existe entre la variable Gestión del Potencial Humano y la Dimensión de la variable Desempeño Laboral.

Tercera:

En Essalud Red Asistencial Tacna se comprueba que los colaboradores presentan un bajo nivel en lo que respecta a Las Condiciones Personales caracterizado básicamente por las Relaciones Interpersonales entre los colaboradores, la comunicación y la identidad por la organización, , en

cuanto a la relación que existe entre la variable Gestión del Potencial Humano y la Dimensión de la variable Desempeño Laboral.

Cuarta:

En Essalud Red Asistencial Tacna se comprueba que los colaboradores presentan un bajo nivel de Productividad, que está basado en el Cumplimiento de las Metas, Cumplimiento de las Tareas, Eficacia y Eficiencia; las mismas que son básicas para toda organización, y esto se debe a consecuencia de la Gestión poco apropiada que ejercen los altos directivos respecto a los colaboradores. .

SUGERENCIAS

Primera:

En Essalud de la Red Asistencial Tacna se deben enfocar en mejorar el desempeño laboral por medio de medidas en las cuales se ponga primero a los colaboradores y se pueda mejorar la confianza hacia ellos y así de su parte puedan surgir cambios, así como también brindar las herramientas necesarias para que puedan desarrollar su trabajo de manera óptima.

Segunda:

Para mejorar todo lo que respecta el absentismo laboral, la rotación de personal, la conducta y el cumplimiento de las normas dentro de la organización, es importante recalcar que todo se basa en las decisiones que toman los actos directivos, en donde una jerarquía no es solamente para ser jefe sino también para poder estar pendiente de nuestros colaboradores, y distintos indicadores como los ya mencionados, los cuales nos permiten recopilar información necesaria sobre la situación actual en cuanto al talento humano.

Tercera:

Para superar las consecuencias de una gestión deficiente que acarrea distintos años en los que se continuó con el mismo perfil de gestión dentro de la institución, es

importante enfocarse en las personas, que durante muchos años se acostumbraron a un ritmo de trabajo en el que el entorno laboral no era lo más importante, y para eso se debe de unir a los trabajadores y hacerlos sentir a todos una parte fundamental para el desarrollo y correcto funcionamiento, un apoyo profesional que pueda mejorar las Condiciones Personales en las que se trabaja diariamente.

Cuarta:

La productividad para toda empresa es el factor primordial, pero si la productividad es baja la solución no es únicamente tratar de elevarla, sino ver la manera de plantear una cultura organizacional del desempeño que tienen los colaboradores, porque una mejorada gestión implicaría tener más estrecho el contacto con cada uno de ellos y así motivar para poder poco a poco cambios de trascendencia en Tacna.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2001). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos / Gestión por competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Anastasi, A. (1998). *Tests Psicológicos*. México: Pearson.
- Butteris, M. (2000). *Reinventado recursos humanos: cambiando los roles para crear una organización de alto rendimiento*. Barcelona: Ediciones Gesion.
- Calderon Hernandez, G., & Alvarez Giraldo, C. M. (2006). *Gestión Humana en las Organizaciones un Fenómeno Complejo: Evolución, retos, tendencias y perspectivas de investigación*. Colombia: Print version ISSN 0120-3592.
- Carmona Pizarro, R., Miranda Barrientos, E., & Santa Cruz Henríquez, C. (2003). *Evaluación del Desempeño en Organizaciones Públicas y Privadas*. Chile: Universidad de Chile.
- Castillos, J. R. (24 de Agosto de 2011). *GESTIOPOLIS*. Obtenido de Concepción de Gestión del Desempeño en las organizaciones: <https://www.gestiopolis.com/concepciones-gestion-desempeno-organizaciones/>
- Chiavenato, I. (2002). *La Gestión del Talento Humano*. Colombia: MC Graw - Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México, Mc Graw – Hill. Interamericana. 5ta Edición.
- Dumbois. (2000). *Tendencias en las transformaciones de las relaciones laborales en América Latina: los casos de Brasil, Colombia y México*. Colombia.
- Galarza, T. (2000). *Administración Contemporánea*. México: Mc Graw-Hill.
- García, I. C. (2015). *Influencia de la satisfacción con la vida y la Satisfacción Laboral*. Lima: PUCP- Pontificia Universidad Católica del Perú.

- Inca Allccahuamán, K. (2015). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015*. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Mamani, E. B. (2013). *El impacto de la implementación de las TIC en la Evaluación del Desempeño Laboral del docente universitario : Estudio de casos del uso del PAIDEIA por los docentes de la FGAD-PUCP en el periodo 2010-2011*. Lima: PUCP.
- Martinez, J. L. (2000). *Evaluación del desempeño y servicio civil de carrera*. México: Géminis.
- Merino, N. G. (2014). *Modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los Gobiernos Autonomos descentralizados del sur de Manabi . Trujillo-Perú*.
- Naranjo Valencia, J. C., Calderón Hernández, G., & Álvarez Giraldo, C. M. (2010). *Gestión humana en la Empresa Colombiana: Sus Características, Retos y Aportes Una Aproximación a un sistema Integral*. Bogotá.
- Puchol, L. (2007). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos . Madrid-Buenos Aires - Mexico: Diaz de Santos*.
- Puchol (2005). Evaluación del desempeño como parte de la gestión del conocimiento. Disponible en: < www.monografias.com/.../evaluacion-del-desempeno.../evaluacion-del-desempeno>
- Quintero, N. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal. *NEGOTIUM*, 20.
- Revilla-Sánchez, L. G. (2006). *El Factor Humano en la Empresa . Gestión y Administración de Recursos Humanos*. EOI-Escuela de Negocios.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Serna, M. S. (2003). *Instituciones y políticas públicas en la gestión de los recursos humanos de las comunidades autónomas*. Madrid: Universitat POMPEU Fabra.
- Varela, G. D. (2009). *Administración de los Recursos Humanos*. México: Pearson.

Valdivia Dieñas, Raúl. (2009). *Elaborando la Tesis*. Tacna. Perú. Editorial UPT.

Werther, W. B. (2008). *Administración de Recursos Humanos - El capital humano en las empresas*. Mexico: MC Graw Hill.

APÉNDICES

ENCUESTA SOBRE GESTION DEL POTENCIAL HUMANO

Presentación:

Nos encontramos realizando una investigación sobre la gestión del potencial humano y el desempeño laboral en la Red Asistencial Tacna de ESSALUD; en ese sentido le presentamos una serie de proposiciones que deberá leer y marcar la que más se aproxime a la realidad.

Por favor, evalúe el grado de satisfacción de acuerdo a los aspectos que citamos en este cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con un círculo el dígito que corresponda para cada afirmación.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

INSTRUCCIONES

Cada opción tiene un número, circule el número correspondiente a la opción elegida, de la siguiente forma.

Totalmente cierto	Bastante cierto	Indiferente	Algo cierto	No es cierto
5	4	3	2	1

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Nº	Formación del personal	1	2	3	4	5
1	Considera usted que está capacitado para el puesto que desarrolla	1	2	3	4	5
2	Recibe por parte de la institución actualización profesional	1	2	3	4	5
3	Dispone de su tiempo libre para completar sus conocimientos con estudios	1	2	3	4	5
4	Recibe capacitación necesaria para realizar correctamente sus labores	1	2	3	4	5
5	Las herramientas informáticas que utiliza están adaptadas a su trabajo	1	2	3	4	5
6	Domina su trabajo y puede realizarlo sin ningún inconveniente	1	2	3	4	5

7	Demuestra interés por capacitarse, desarrollarse y superarse	1	2	3	4	5
8	El plan de capacitación de la institución es útil para usted	1	2	3	4	5
9	Demuestra nuevas capacidades que complementan su desarrollo laboral	1	2	3	4	5
10	El responsable de su área pone en manera la iniciativa para mejorar	1	2	3	4	5
11	Las condiciones salariales para usted son justas	1	2	3	4	5
12	Se siente copartícipe de los logros y fracasos de su área	1	2	3	4	5
13	Demuestra actitud positiva al momento de realizar sus actividades diarias	1	2	3	4	5
14	Recibe consideraciones por parte de su superior como miembro de la institución	1	2	3	4	5
15	Los miembros de la institución sienten orgullo del trabajo que realizan	1	2	3	4	5

Factores del Entorno que inciden en la selección		1	2	3	4	5
16	En el ambiente de trabajo donde se desarrolla existe un clima de confianza y compañerismo	1	2	3	4	5
17	Entre los compañeros de trabajo existe identificación y compromiso con el logro de las metas institucionales.	1	2	3	4	5
18	El trabajo en equipo es una de las cualidades en que destacan los colaboradores en la institución.	1	2	3	4	5
19	Considera que las capacitaciones brindadas por la institución son pertinentes y ayudan a mejorar el desempeño de los colaboradores	1	2	3	4	5
20	Sus necesidades con respecto a la capacitación han sido atendidas	1	2	3	4	5
21	Considera que la institución confía en su desarrollo como profesional	1	2	3	4	5
22	El ambiente donde desarrolla sus actividades es ideal y libre de estrés	1	2	3	4	5
23	Existen áreas verdes y de esparcimiento para los colaboradores	1	2	3	4	5
24	Las oficinas estas correctamente distribuidas con espacio y ventilación	1	2	3	4	5
25	Se hacen evaluaciones para poder ascender en los puestos de trabajo	1	2	3	4	5
26	De acuerdo al logro de metas se reconoce públicamente a los involucrados	1	2	3	4	5
27	Existen mecanismos para estimular y reconocer la labor destacada de los colaboradores.	1	2	3	4	5

ENCUESTA SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Presentación:

Nos encontramos realizando una investigación sobre la gestión del potencial humano y el desempeño laboral en la Red Asistencial Tacna de ESSALUD; en ese sentido le presentamos una serie de proposiciones que deberá leer y marcar la que más se aproxime a la realidad.

Por favor, evalúe el grado de satisfacción de acuerdo a los aspectos que citamos en este cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con un círculo el dígito que corresponda para cada afirmación.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

INSTRUCCIONES

Cada opción tiene un número, circule el número correspondiente a la opción elegida, de la siguiente forma.

Totalmente cierto	Bastante cierto	Indiferente	Algo cierto	No es cierto
5	4	3	2	1

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

N°	Comportamiento del Funcionario	1	2	3	4	5
1	Los directivos mantiene sus emociones en un nivel profesional en todo momento	1	2	3	4	5
2	Los directivos se comporta con empatía para compartir con sus compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
3	Los directivos demuestran humildad y compañerismo con los colaboradores	1	2	3	4	5
4	Los directivos cumple con las normas generales y específicas de la Institución	1	2	3	4	5
5	Sus superiores enseñan con el ejemplo el cumplimiento de normas	1	2	3	4	5
6	En general es prudente y guarda la información que posee de la Institución y de los compañeros de trabajo como confidencial	1	2	3	4	5
7	Considera usted que el cambio de personal estanca a la institución	1	2	3	4	5
8	El personal se siente seguro en su puesto de trabajo	1	2	3	4	5

9	Considera usted que los puestos de trabajo son por mérito del ingresante	1	2	3	4	5
10	Su jefe es consecuente con los colaboradores y mantiene contacto	1	2	3	4	5
11	Considera usted que sus licencias y permisos están en un nivel bajo	1	2	3	4	5
12	Dentro de la institución se respetan las horas de trabajo	1	2	3	4	5

Condiciones Personales		1	2	3	4	5
13	Muestran buen humor y confianza con sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
14	Generalmente muestra preocupación y colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
15	Muestran amabilidad con todos, facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto	1	2	3	4	5
16	Se desenvuelve con total profesionalismo en sus labores diarias	1	2	3	4	5
17	El responsable del área lo mantiene informado sobre aspectos que afectan su desempeño	1	2	3	4	5
18	Existe predisposición de los directivos para intercambiar conocimientos con los colaboradores.	1	2	3	4	5
19	Los directivos comunican con frecuencia sus proyectos e intercambian ideas con los colaboradores.	1	2	3	4	5
20	Los miembros de la institución sienten orgullo del trabajo que realizan los directivos	1	2	3	4	5
21	Dedican tiempo extra para la realización de las tareas y obligaciones	1	2	3	4	5
22	Se identifican con la organización interna y externamente.	1	2	3	4	5

Productividad		1	2	3	4	5
23	Su superior se hace presente para la supervisión de sus actividades	1	2	3	4	5
24	La carga de trabajo en el área son correctamente repartidas	1	2	3	4	5
25	Logro mis metas constantemente, sin carga laboral	1	2	3	4	5
26	Considera usted que en su área no existe atascamiento documentario	1	2	3	4	5
27	Planifica con facilidad sus actividades optimizando el tiempo	1	2	3	4	5
28	La gestión de los directivos es oportuna y eficiente.	1	2	3	4	5

29	Se identifican con las actividades principales que son susceptibles de mejora	1	2	3	4	5
30	Realizan actividades optimizando el tiempo que dedican en cada una de ellas	1	2	3	4	5
31	Cuando se desarrolla proyectos por lo general buscan asignar eficientemente los recursos escasos del que dispone la empresa	1	2	3	4	5
32	El responsable de su área delega eficazmente funciones de responsabilidad	1	2	3	4	5
33	El responsable de su área resuelve los problemas con eficacia	1	2	3	4	5
34	Cuando se busca alcanzar metas, por lo general los directivos colaboran para asegurar el logro de los resultados.	1	2	3	4	5

GRACIAS

APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

